

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL**

EVA TERESINHA DOS SANTOS

**O ACOLHIMENTO COMO UM PROCESSO DE INTERVENÇÃO DO
SERVIÇO SOCIAL JUNTO A MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA**

Florianópolis/SC

2005/2

EVA TERESINHA DOS SANTOS

**O ACOLHIMENTO COMO UM PROCESSO DE INTERVENÇÃO DO
SERVIÇO SOCIAL JUNTO A MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
ao Departamento do curso de Graduação em
Serviço Social da Universidade Federal de
Santa Catarina, para obtenção do título de
bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Profa. Dra. Teresa Kleba Lisboa

Florianópolis/SC

2005/2

EVA TERESINHA DOS SANTOS

**O ACOLHIMENTO COMO UM PROCESSO DE INTERVENÇÃO DO
SERVIÇO SOCIAL JUNTO A MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA**

Trabalho de Conclusão de Curso submetido ao processo de avaliação pela Banca Examinadora para obtenção do Grau de Bacharel em Serviço Social e aprovado atendendo às normas da lei vigente da Universidade Federal de Santa Catarina, Curso de Graduação em Serviço Social.

Aprovada em:

BANCA EXAMINADORA:

Presidente: Profa. Dra. Teresa Kleba Lisboa - Orientadora, UFSC

Membro: Prof^ª Dr^ª Regina Célia Tamaso Mioto - 1^a Examinadora, UFSC

Membro: Mestre Eliane Aparecida Pinheiro - 2^a Examinadora

DEDICATÓRIA

A uma mulher que nunca falou sobre o feminismo; que vive aos 74 anos como dona de casa no interior do Rio Grande do Sul, cuida da neta, do neto, do marido, de um passarinho e sente saudades das filhas que estão longe.

Essa mulher deixou uma marca de rebeldia na história de sua família, pois com quinze anos de idade fugiu da casa paterna, enfrentando todas as dificuldades possíveis para uma jovem que se recusava a casar com um marido imposto pelo seu pai.

Deixou também uma marca de sonhos de liberdade de quem não aceita o “destino”, mas com serenidade, em atitude de esperança e fazendo o que lhe é possível fazer, contribuiu anonimamente para que outras mulheres possam acreditar na mudança, num mundo melhor.

Dedico este trabalho à Dona Albina Dalberto Santos, minha mãe, e agradeço-lhe a vida, os cuidados, a amizade e o incentivo para conquistar meu próprio espaço.

AGRADECIMENTOS

Vim agradecer!

Agradecer a Divina mãe geradora da Vida, de todas as formas e cores, criadora de todo o universo com sua graça, mistério e beleza, que se fez presente na história e de muitas formas se deixa encontrar.

Agradecer especialmente a meu pai João Francisco Marques dos Santos pelo incentivo e carinho durante toda a minha vida.

Aos meus irmãos Maria de Fátima e Vanderlei e meus cunhados André e Margarete, meus sobrinhos Lais e Alisson pela força em todos os momentos.

Agradecer o precioso tempo de acadêmica e estagiária de Serviço Social na Universidade Federal de Santa Catarina, marcado pela convivência, pelo estudo, partilha de vida, de conhecimentos, alegrias, solidariedade, expectativas, trabalhos, surpresas, decepções, amizades, esperanças e incontáveis sonhos de um mundo melhor.

Agradecer de coração as Irmãs Catequistas Franciscanas, congregação da qual faço parte, pelo incentivo, apoio financeiro, ombro amigo nas horas difíceis, pelas inquietudes e pelos sonhos que juntas procuramos realizar.

Agradecer a todas as professoras e professores, do curso de Serviço Social, em especial a Prof^ª Mestre Iliane Koller, que foi luz no meu caminho, quando enfrentei dificuldades; a Prof^ª Dr^ª Regina Célia Miotto pelas iluminações no período de estágio curricular obrigatório; a Prof^ª Dr^ª Rosana Martinelli ; a Prof^ª Dr^ª Beatriz Augusto Paiva; a Prof^º Mestre Eriberto José Meurer.

Agradecer a Prof^ª Dr^ª Teresa Kleba Lisboa, pela parceria na caminhada, por compartilhar comigo de sua sabedoria, livros, carinho, cuidado, pelo exemplo e incentivo que me ajudaram a alçar vôos e perceber mais amplamente o mundo.

Agradecer as companheiras do Núcleo de Estudos e Pesquisas em Serviço Social e Relações de Gênero (NUSSERGE) - UFSC, pelos momentos de debate e aprofundamento. Tenho-as no meu coração: Adriana Lucinda de Oliveira, Carla Leiras, Daniele Beatriz Manfrini, Danubia Rocha Vieira, Janize Luzia Biella, Juliana Palavezzini, Rita de Cássia Gonçalves Simone Lolatto, Teresa Kleba Lisboa, Virginia Caroliny Silva.

As colegas de turma que comigo compartilharam esses anos de caminhada: Ana Paula Lemke, Cíntia Cabreira Gomes, Cláudia Priscila Chupel, Ellen Deola de Souza, Gabriela Rodrigues Pereira, Gladis A . dos Santos Rosa, Isabel Weingärtner, Iza Daiana

Wiggers, Joselaine dos Santos, Juçara Rosa Silva, Kely Critina de Souza, , Keila Regina da Silva, Maria Angélica Galanti Hoppe, Melissa Casagrande, Sabrina Suzin, Shirlei Garcia, Solange Antunes de Oliveira, Suzi Petry. Em especial as colegas e amigas Janize Luzia Biella, Luciane Guisso e Paula Engenheiro Manuel Gago, por tudo o que partilhamos e construímos juntas.

A equipe multiprofissional do Centro de Atendimento à Vítima de Crime (CEVIC), na pessoa da Assistente Social Karolina de Souza e Coordenadora Luciane Lemos da Silva pela oportunidade de estagiar na área dos Direitos Humanos e pelo companheirismo.

As pessoas amigas de todas as horas: Maria Venério, Maria do Carmo P. Mota, Isabel Venturi, Catarina de Faveri, Maria Lunardi, Maria Luiza Piva, Daniela Tonkelski, Vera do Carmo Comparsi de Vargas, Mauri Pereira Junior, Reinaldo João de Oliveira, Gerson Otávio de Souza, Sônia Tomielo, Tiago Bassika Nzovo, Sander Felix de Moraes, Noeli Pertile, Vanilton Aparecido Leme, Sandro Marion, Claricia Otto, Dirce Lourenço e a todas as pessoas que não tem o nome aqui registrado, minhas amigas e amigos, irmãs e irmãos de caminhada com quem aprendo a sabedoria da vida, que enriquecem meu ser e meu viver de alegrias, desafios, descobertas e realizações.

Agradecida.

Mulheres do Brasil.

No tempo em que a maçã foi inventada
Antes da pólvora, da roda e do jornal
A mulher passou a ser culpada
Pelos deslizes do pecado original
Guardiã de todas as virtudes
Santas e megeras, pecadoras e donzelas
Filhas de Maria
Ou deusas lá de Hollywood
São irmãs porque a mãe Natureza
Fez todas tão belas
Oh! mãe, oh! mãe, oh! mãe
Nossa mãe, abre o teu colo generoso
Parir, gerar, criar e provar
Nosso destino valoroso
São donas-de-casa,
Professoras, bailarinas
Moças operárias, prostitutas meninas
Lá do breu das brumas
Vem chegando a bandeira
Saúda o povo e pede passagem
A mulher brasileira.

Joyce (letra e música).

RESUMO

Esse trabalho é fruto de uma vivência de estágio curricular obrigatório no Centro de Atendimento à Vítima de Crime (CEVIC), em Florianópolis-SC, no primeiro semestre de 2005. Objetiva-se analisar a importância do acolhimento no processo de intervenção do Serviço Social junto às mulheres em situação de violência; perceber na trajetória do movimento feminista a conquista dos Direitos Humanos das mulheres e elaborar uma proposta de construção teórico-metodológica sobre o acolhimento. Utiliza-se como metodologia a análise documental das fichas cadastrais das pessoas usuárias do CEVIC e dos relatos das mulheres durante o acolhimento. Inicialmente, apresenta-se a conquista dos direitos das mulheres como um processo marcado por avanços e retrocessos, no qual aborda-se o movimento feminista e a construção dos direitos das mulheres. Na sequência explana-se sobre a trama social que envolve a temática da violência contra a mulher e o registro dos dados do projeto Acolher, descreve-se algumas características das mulheres acolhidas no CEVIC. Em seguida discorre-se sobre o acolhimento às mulheres em situação de violência como um processo de intervenção profissional do Serviço Social, destaca-se a importância da escuta social qualificada nesse processo. Elabora-se uma proposta de construção teórico-metodológica sobre o acolhimento e a escuta social qualificada, que inclui a relação do acolhimento com as mudanças sócio-política-culturais, com o saber ouvir, construção da autonomia, compreensão, criação de vínculos, relação de alteridade. No processo de acolhimento não basta só acolher, é necessário uma percepção das redes que entrelaçam os relacionamentos da mulher acolhida, a desconstrução dos mitos, a necessidade de políticas de prevenção, trabalho multiprofissional e a união de homens e mulheres na construção de um novo paradigma como forma de erradicar a violência contra a mulher.

Palavras-chave: Violência contra a mulher, acolhimento, escuta social qualificada.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Foram encaminhados por	47
Tabela 2 - Acolhimentos	47
Tabela 3 - Faixa Etária	48
Tabela 4 - Origem Étnica	49
Tabela 5 - Escolaridade	49
Tabela 6 - Atividades Laborais	50
Tabela 7 - Estado Civil	51
Tabela 8 - Tipificação da Violência	52

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	11
1 A CONQUISTA DOS DIREITOS DAS MULHERES - UM PROCESSO MARCADO POR AVANÇOS E RETROCESSOS	15
1.1 O movimento feminista e a construção dos direitos das mulheres	15
1.1.1 Marcos indicativos da conquista dos direitos das mulheres	17
1.2 Violência contra a mulher: trama social que envolve uma questão de gênero	26
1.2.1 Primeiro fio da trama: a cultura patriarcal/machista	29
1.2.2 Segundo fio da trama: igualdade x desigualdade	34
1.2.3 Terceiro fio da trama: políticas públicas que atendam às necessidades das mulheres em situação de violência.	36
1.2.4 Quarto fio da trama: acolhimento - possibilidade de romper com o silêncio e com a “invisibilidade”	40
1.2.4.1 Centro de Atendimento à Vítima de Crime	42
1.2.4.2 Serviço Social no CEVIC	43
1.2.4.3 Mulheres Acolhidas no CEVIC	46
2 O ACOLHIMENTO A MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA COMO UM PROCESSO DE INTERVENÇÃO PROFISSIONAL DO SERVIÇO SOCIAL	55
2.1 Acolhida e acolhimento – uma conjunção de diferenças e semelhanças	55
2.1.1 Segurança de acolhida	56
2.1.2 Acolhimento	58

2.2 Uma proposta de construção teórico-metodológica sobre o acolhimento a mulheres em situação de violência-----	61
2.2.1 Acolhimento da mulher em situação de violência e o Serviço Social-----	61
2.2.2 O acolhimento requer a articulação de conhecimentos sócio-político-culturais-----	66
2.2.3 A escuta social qualificada - uma proposta de instrumento técnico-operativo no processo de acolhimento -----	69
2.2.4 Possibilidades e limites no acolhimento - não basta só acolher! -----	75
2.2.4.1 Articulação em redes – meio de romper com o isolamento -----	75
2.2.4.2 Desconstrução dos mitos - uma necessidade-----	78
2.2.4.3 Investir em políticas de prevenção – uma exigência -----	81
2.2.4.4 Trabalhar de maneira multiprofissional / interdisciplinar – uma perspectiva -----	88
2.2.4.5 Unir homens e mulheres na erradicação da violência contra a mulher - uma possibilidade -----	90
CONSIDERAÇÕES FINAIS-----	94
REFERÊNCIAS -----	100
ANEXOS -----	107
Anexo A – Cadastro do usuário do CEVIC -----	108
Anexo B - Inquérito social -----	111

INTRODUÇÃO

Esse trabalho foi gestado e se desenvolveu tendo presente alguns questionamentos que foram surgindo durante a realização do estágio no Centro de Atendimento à Vítima de Crime (CEVIC), no semestre de 2005.¹, e nos diálogos com as integrantes do Núcleo de Estudos e Pesquisa em Serviço Social e Relações de Gênero – NUSSERGE.

O Serviço Social, mesmo desenvolvendo um trabalho que envolve o acolhimento de pessoas, tem deixado de lado a reflexão sobre essa categoria. O acolhimento é um processo de intervenção profissional que incorpora as relações humanas. Não se limita ao ato de receber alguém, mas a uma sequência de atos dentro de um processo de trabalho. Envolve a escuta social qualificada, com a valorização da demanda que procura o serviço oferecido, a identificação da situação problema, no âmbito individual, mas também coletivo.

Acolher alguém envolve uma postura profissional, competências técnicas, interação, uma relação que não pode ser de domínio, mas de respeito às diferenças, que se dá entre dois sujeitos, envolvendo uma atitude de cuidado para com a outra pessoa.

No desenvolvimento do estágio, a partir do acolhimento das mulheres em situação de violência, algumas perguntas foram surgindo, tais como:

Qual a melhor forma de acolher uma pessoa em situação de violência? Como fazer esse processo? É um processo, é um ato, é uma ação ou é um instrumento? O que é o acolhimento? Por que acolher? Que diferença há entre um processo de acolhimento e um processo de triagem? O que nos respalda a pensar que é importante ser bem acolhido (no caso das pessoas vítimas de crime/mulheres em situação de violência) e da outra parte, desenvolver um processo de acolher bem? O que vem após o acolhimento? Que sentido tem acolher bem? Será para acalmar os ânimos numa sociedade em crise? O acolhimento é satisfatório, a pessoa fica bem, volta para casa e não há mais nada a fazer? Todos esses questionamentos podem ser englobados na seguinte questão problematizadora: *o que é e qual a importância do acolhimento realizado pela profissional do Serviço Social às mulheres em situação de violência?*

Procurando responder a esses questionamentos, percebemos a importância e a ambigüidade que perpassa os processos de acolhimento. Este pode significar o início de um processo de intervenção que politiza, torna público, fortalece a autonomia da pessoa

usuária, mas também pode ser manipulado e utilizado como um amortecedor das instituições que não funcionam adequadamente e das políticas sociais insuficientes.

Acreditamos, porém, ser necessário e possível pensar o acolhimento, com base na proposta de uma nova lógica, que rompa com a perspectiva de tutela, e aponte para uma perspectiva democrática e emancipadora. Que tenha presente uma visão holística, leve em conta à contribuição feminina e feminista na constituição de um novo modelo de sociedade.

O Serviço Social apresenta-se como uma profissão que majoritariamente é composta por mulheres, fato esse que leva muitas pessoas e profissionais a acreditar que o acolhimento é algo intrínseco à profissão ou à profissional, visto que o cuidado, o acolher, a gentileza, a delicadeza, são características atribuídas historicamente às pessoas do sexo feminino. Por isso, optamos por trabalhar com a categoria gênero, que nesse trabalho, permeia transversalmente a discussão sobre o acolhimento.

Nesse trabalho de conclusão de curso, definimos como objetivos analisar a importância do acolhimento no processo de intervenção do Serviço Social junto às mulheres em situação de violência; perceber na trajetória do movimento feminista a conquista dos Direitos Humanos das mulheres; elaborar uma proposta de construção teórico-metodológica sobre o acolhimento.

A metodologia utilizada foi análise documental das fichas cadastrais das pessoas usuárias do CEVIC, relatos das mulheres durante o acolhimento e pesquisa bibliográfica.

Dessa forma, escolhemos tratar no primeiro capítulo, sobre a conquista dos direitos das mulheres, tendo presente a noção de processo e de que esse é marcado por avanços e retrocessos.

O processo de conquista dos direitos das mulheres foi gestado conjuntamente com a história, com o movimento feminista. Sua configuração pode ser observada nos marcos deixados pela vida, resistência, martírio de mulheres anônimas ou famosas, mas que, com sua atuação, iluminaram e continuam iluminando as conquistas das mulheres de ontem e de hoje.

A violência contra a mulher perpassa o caminho histórico da humanidade, está presente no ocultamento da colaboração das mulheres na construção das diferentes sociedades. Também é vista na desigualdade de condições entre homens e mulheres, na violência explícita física, simbólica, psicológica, institucional a que são submetidas. Pode-se dizer que a violência contra a mulher envolve uma trama social, que traz em si uma questão de gênero.

No desfiar dessa trama, o primeiro fio traz presente a cultura patriarcal/machista que permeia as relações em sociedade. Um segundo fio abrange a igualdade versus a desigualdade de condições postas a pessoas do sexo feminino ou masculino. Já um terceiro fio expõe a necessidade e a falta de políticas públicas que atendam às mulheres em situação de violência. Por fim, o quarto fio apresenta o acolhimento como uma possibilidade de começar um processo que rompa com o silêncio e a “invisibilidade” que ainda envolvem as mulheres em situação de violência, tendo como base a experiência de estágio.

No segundo capítulo, apresentamos uma proposta de construção teórico-metodológica sobre o acolhimento como um processo de intervenção profissional do Serviço Social. Essa reflexão surgiu durante o desenvolvimento do estágio curricular obrigatório no CEVIC – Florianópolis –SC, com base na proposta de Miotto (*apud* LIMA, 2004): dos processos político-organizativos, dos processos de gestão e planejamento e dos processos sócio-assistenciais que orientaram a elaboração do plano de estágio.

Por processo sócio-assistencial compreendemos o desenvolvimento de projetos de caráter sócio-educativo, sócio-emergencial e sócio-terapêutico. Com base nesse processo desenvolvemos o Projeto Acolher, que se constituiu em um projeto sócio-terapêutico e que visou o acolhimento por parte do Serviço Social das pessoas usuárias dos serviços oferecidos pelo CEVIC.

A maioria das pessoas acolhidas foram mulheres, que apresentavam em sua trajetória de vida a marca da violência física, bem como da violência psicológica e, em muitos casos a da violência sexual. Foi possível perceber também a marca da violência institucional, pelos relatos de várias mulheres, as quais diziam não terem sido bem atendidas, tanto nas delegacias como nos centros de saúde ou hospitais. Em outras palavras, não foram bem acolhidas nos órgãos públicos em que procuraram ajuda.

Percebemos, dessa forma, que é fundamental para o restabelecimento físico e emocional da mulher em situação de violência encontrar um serviço de qualidade que a acolha, na particularidade da situação que está enfrentando, com uma profissional preparada que desenvolva uma escuta social qualificada.

As Assistentes Sociais¹ trabalham pela garantia dos direitos humanos e com as mais variadas expressões da questão social. A temática da violência contra a mulher é uma dessas expressões; objeto direto, portanto, do trabalho das profissionais de Serviço Social.

¹ Opto por utilizar neste trabalho a expressão feminina de Assistente Social, pelo fato de a grande maioria da categoria profissional ser constituída de mulheres. Tenho consciência de que essa escolha fere a escrita

Na pesquisa bibliográfica com vistas a refletir sobre o acolhimento, encontramos abordagens com concepções diferentes, e identificamos algumas variações de nomes atribuídos a esse instrumental, tais como: o primeiro atendimento, a primeira entrevista, entrevista de ajuda, entrevista inicial, entrevista de triagem, abordagem, plantão. Defrontamo-nos com duas categorias: acolhida e acolhimento.

A primeira categoria está ligada à segurança de acolhida, pautada na oferta de condições materiais de acolhimento, no serviço prestado por algumas instituições e organizações, e tem por base a conquista dos direitos sociais e a construção da cidadania.

A segunda categoria é o acolhimento e baseia-se na filosofia de uma “nova ética” de cuidado e respeito pela pessoa humana.

Na perspectiva de elaboração de uma proposta de construção teórico-metodológica sobre essa categoria, iniciamos com o acolhimento às mulheres em situação de violência, como um processo de intervenção profissional do Serviço Social.

A reflexão desenrola-se incluindo a relação do acolhimento com as mudanças sócio-político-culturais, e a proposição da escuta social qualificada como um instrumento técnico-operativo do Serviço Social no acolhimento das mulheres em situação de violência.

A escuta social qualificada envolve vários aspectos, dentre os quais destacamos o saber ouvir, o conhecimento da realidade, a construção da autonomia, a compreensão, a criação de vínculos e a relação de alteridade.

Tendo presente as possibilidades e limites do acolhimento e a sua insuficiência para dar conta da intrincada trama da violência de gênero, destacamos a importância da percepção e articulação das redes de relacionamentos, da desconstrução dos mitos, das políticas de prevenção, do trabalho multiprofissional e da união de homens e mulheres na construção de um novo paradigma como forma de erradicar a violência contra a mulher.

Este trabalho não tem a pretensão de abordar e responder a todas as indagações que foram surgindo durante o estágio com a experiência do acolhimento das mulheres, mas dar voz a uma inquietação sobre a importância do acolhimento e da escuta social qualificada no atendimento das mulheres em situação de violência pelo Serviço Social.

tradicional, porém o faço em homenagem às milhares de mulheres que majoritariamente construíram e diariamente continuam escrevendo e reescrevendo a história da profissão. Sei que na linguagem tradicional a expressão homem serve para designar tanto o indivíduo do sexo masculino quanto toda espécie humana, porém acredito que o ocultamento das mulheres nesta expressão genérica é uma construção dos próprios homens e que as reflexões sobre as regras de linguagem não são imutáveis, mas passíveis de transformações.

1 A CONQUISTA DOS DIREITOS DAS MULHERES - UM PROCESSO MARCADO POR AVANÇOS E RETROCESSOS

Nesse capítulo trazemos presente à conquista dos direitos das mulheres, como um processo marcado por avanços e retrocessos. Essas conquistas estão intimamente ligadas à gestação e constituição do movimento feminista, na diversidade de pensamentos e atuações.

Esse processo pode ser percebido através dos marcos indicativos da caminhada, deixados pelas mulheres. Marcos que visualizam a violência de gênero presente na história da humanidade e de como o movimento organizado conseguiu tornar pública essa questão, tradicionalmente atribuída ao espaço privado das famílias.

A partir daí é possível identificar uma trama de muitos fios, entre esses: a cultura patriarcal/machista; a igualdade versus a desigualdade; a importância e a lacuna das políticas públicas; e o acolhimento das mulheres em situação de violência, como uma possibilidade de romper com a situação de violência.

1.1 O movimento feminista e a construção dos direitos das mulheres

Os Direitos Humanos foram sendo inscritos na legislação dos povos, a princípio timidamente, como resultado de um processo de luta entre governados e governantes. Configuram-se numa perspectiva de evolução, porém não de forma ascendente, mas entre avanços e retrocessos, evidenciando que a luta pelo reconhecimento dos direitos se apresenta como uma constante na história da humanidade (BICUDO 1982).

A noção de Direitos Humanos é tão antiga quanto à própria humanidade, seus princípios podem ser encontrados desde os relatos bíblicos dos evangelhos cristão até posteriormente com os princípios de liberdade, igualdade e fraternidade da Revolução Francesa, mas sua formulação jurídica é bastante recente.

Sua articulação se dá a partir da elaboração da Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948, que consiste em um sistema de normas internacionais, procedimentos e instituições desenvolvidas com o objetivo de promover os direitos humanos em âmbito mundial. Mas é importante perceber que a noção de Direitos Humanos tem por base o

paradigma do homem branco, ocidental, detentor de poder e riqueza, e por isso, faz-se necessário escutar as vozes daqueles e daquelas que não compartilham do poder.

Tendo presente a noção do direito como conceito histórico, portanto passível de ser modificado, criticado e reinterpretado, vários grupos de mulheres de diferentes nacionalidades têm desenvolvido reflexões, impulsionando ações pelo reconhecimento dos Direitos Humanos das mulheres, gestado e consolidado o movimento feminista.

Na literatura sobre o feminismo, existem várias classificações das correntes que perpassam esse movimento, dentre essas destacamos a contribuição de Heleieth Saffioti (1986 *apud* AUAD, 2003).

De acordo com a autora, a primeira percepção é denominada de “conservantismo”. Essa corrente de pensamento apregoa que existe uma desigualdade natural entre mulheres e homens, devido às diferenças na anatomia e fisiologia dos homens e mulheres, as quais tornam a mulher inferior, numa postura de submissão e sem condições de superar as desigualdades que lhe são impostas.

A segunda corrente está ligada ao liberalismo; são grupos denominados de “feminismo burguês” e que lutam pelos espaços a serem ocupados pelas mulheres e pela melhoria das condições econômicas. É o caso da National Organization for Women, criada nos Estados Unidos da América em 1966.

A terceira posição é denominada de “marxismo dogmático”, que privilegia a luta de classes, reflete sobre a opressão imposta pelo capitalismo e pela globalização sobre as mulheres, que recebem salários mais baixos em relação aos homens e, geralmente, são elas as vítimas de assédio sexual. Faz uma ligação entre os problemas enfrentados pela classe trabalhadora e as discriminações sofridas pelas mulheres. Defende que, se a opressão contra a classe dos proletários cessar, automaticamente a opressão contra as mulheres também acabará.

A quarta posição é o “feminismo radical”, caracterizada por defender a extinção da família biológica e a liberação do papel de mãe, pois essas seriam as causas da desigualdade entre os sexos. Defende que as crianças deveriam ser educadas por grupos de adultos e não de forma exclusivista com a figura materna. Dessa abordagem fazem parte os movimentos de gays, lésbicas e simpatizantes.

A quinta abordagem é o “feminismo socialista”, cuja característica principal é lidar, ao mesmo tempo, com as relações entre gênero e classes sociais.

A sexta abordagem, chamada de “feminismo múltiplo”², defende que tanto homens como mulheres possuem múltiplos elementos, tais como a classe social, a questão étnica, o modo como aprenderam a ser homens e mulheres e, portanto, a exercerem determinadas feminilidades e masculinidades. São múltiplos porque são únicos e diferentes entre si, possuindo múltiplas e variadas identidades. Empenham-se pela igualdade social, onde for necessária, e pela preservação das diferenças, sem que estas se tornem desigualdades.

Essa abordagem apresenta-se como um movimento científico e político, produzindo conhecimento sobre mulheres e homens, sobre masculinidades e feminilidades e faz-se comprometida com o fim das desigualdades. Considera os diferentes valores, origens, idades, etnias, opções sexuais e realidades sócio-cultural-políticas das mulheres.

É possível identificar, na trajetória do movimento feminista, a luta das mulheres pela conquista de seus direitos; também é possível perceber que diferentes abordagens se entrecruzam e apontam para a diversidade de interesses que perpassam essa caminhada marcada por avanços e retrocessos.

Na trajetória pela conquista dos direitos das mulheres, encontramos alguns marcos indicativos desse processo. Com base neles, é possível visualizar o empenho de mulheres para que a dignidade, os direitos, a condição de mulher individual e coletivamente fossem respeitados e a violência de gênero questionada e erradicada da história da humanidade.

1.1.1 Marcos indicativos da conquista dos direitos das mulheres

Desde o início da humanidade, as mulheres fazem parte do fascinante desenvolvimento das diferentes sociedades. Porém, ao fazermos memória das conquistas históricas da humanidade, entre elas a configuração dos direitos humanos, encontra-se uma lacuna, pois poucas são as mulheres citadas nos livros que registram a história oficial. Poucas são as índias, as negras, as orientais e brancas citadas como realizadoras de grandes feitos.

² Na discussão sobre o acolhimento das mulheres, optamos por trabalhar tendo presente esta sexta abordagem, pois percebemos, no desenvolvimento do estágio no CEVIC, que são múltiplos os elementos que configuram a vida das mulheres e de seus relacionamentos.

Por isso, julgamos importante esse resgate, simples, com certeza incompleto, mas que procura mostrar e fazer memória da vida de inúmeras mulheres que deixaram marcos indicativos da caminhada e que possibilitam nos tempos atuais continuarmos conquistando espaços e direitos.

Entre os marcos indicativos da conquista dos direitos das mulheres, destacamos inicialmente Marie Olympe de Gouges, nascida na França em 1748, atriz, poetisa, fundadora de vários “clubes femininos”, defendeu com idéias e palavras o direito das mulheres contra a exclusão imposta pelos homens da Revolução Francesa que as consideraram como seres irracionais. Junto com outras personagens feministas da Revolução Francesa como Théroigne de Méricourt, Claire Lacombe, entre outras, foi ridicularizada, reprimida e guilhotinada.

A trajetória do movimento feminista registra que a violência contra a mulher historicamente é um assunto considerado do âmbito privado e como tal ignorado pelo Estado. A não-interferência do Estado pode ser percebida já no código Criminal do Império no Brasil, de 1840, que desautorizou o assassinato de mulheres como solução legítima para os casos de adultério, que era considerado como “crime contra a segurança do estado civil e doméstico”. Tanto no Código Imperial, como no primeiro Código Republicano, de 1890, o crime de adultério aplicava-se às mulheres, já que a pena só era aplicável aos homens quando era comprovado que ele sustentasse uma amante (SOARES, 1999).

No período do nascimento do capitalismo, registra-se na luta das mulheres operárias um significativo marco. Nesse tempo, vigora uma grande exploração nas fábricas e líderes operárias, como Jeanne Deroin e Flora Tristan na França, afirmavam a necessidade de organização das mulheres e lutavam para que homens e mulheres se unissem em torno de interesses comuns (AUAD, 2003).

No Brasil, em 10 de junho de 1917, começou a greve das operárias têxteis da fábrica Crespi, estopim da greve geral que paralisou São Paulo.

Em 1919, trinta mil empregados das fábricas têxteis entraram em greve, com a participação massiva de mulheres e crianças, reivindicavam especialmente a jornada de oito horas e a equiparação salarial entre homens e mulheres.

Em 1919, Bertha Lutz e Olga de Paiva Moreira representam o Brasil no Conselho Feminino Internacional da Organização Internacional do Trabalho (OIT). Neste mesmo ano foi criada a Liga para a Emancipação Intelectual da Mulher (LEIM), cujo propósito era a defesa do direito feminino ao voto.

Na década de trinta, registra-se a conquista do direito de votar das mulheres brasileiras. A luta sufrágica foi árdua e de muitos anos, visto que desde o ano de 1832 já há registros de manifestações em prol do direito de votar das mulheres, como a insurgência contra as limitações impostas às mulheres, protagonizada por Nísia Floresta Brasileira Augusta, pseudônimo de Dionísia de Faria Rocha, no Rio Grande do Norte. A conquista do direito de votar, porém, não significou a melhoria e o aumento da participação política das mulheres (BESTER, 1982).

O feminismo como movimento organizado nasce nesse período no Brasil, com a luta pelo voto das mulheres, e vai desenvolver-se tanto na revisão crítica das teorias que falam sobre os papéis destinados historicamente às mulheres, cuja origem não ocorre na natureza e sim na sociedade, quanto no movimento de mulheres dispostas a combater sua particular situação de opressão (GUIMARAES, 2005).

Esse tempo registra a entrada massiva de mulheres na produção social com o ingresso tanto nas fábricas e no comércio como nas profissões liberais (magistério, medicina, serviço social, advocacia) mais acessíveis àquelas pertencentes às famílias da burguesia. Cresce a filiação a partidos políticos, organizações e associações. O fato de estarem filiadas a partidos políticos e sindicatos colabora para que a geração de mulheres dessa época desenvolva elementos de identidade social, fundamental para o crescimento da consciência feminista (VIANNA, 2002).

É notória a participação das mulheres nas diferentes instâncias da luta revolucionária, contrariando os órgãos de repressão do Governo Vargas, que procurava desqualificá-las moralmente; essas mulheres representam o “novo” que estava surgindo e afirmando-se aqui no Brasil. Figuram nomes de mulheres como Maria Werneck de Castro (advogada) no Diretório Central da Aliança Nacional Libertadora, presa em 1935 com a derrota do levante comunista. Também Armanda Álvaro Alberto e Eugênia Álvaro Moreira, uma das primeiras repórteres brasileiras, fundadoras da União Feminina do Brasil. Na Câmara, a presença de Carlota Pereira de Queirós, que com Bertha Luz foram às primeiras mulheres eleitas para o Legislativo paulista em 03 de maio de 1933. Eneida de Moraes, paraense, jornalista e escritora, presa várias vezes, por causa de seus escritos. Registramos também a figura de Valentina Bastos (fundadora do Partido Comunista), Armanda Álvaro Alberto (educadora), Bárbara Alencar (a primeira mulher presa por motivos políticos); na psiquiatria, registra-se o nome de Nise da Silveira. Destaca-se a forte presença de Olga Benário Prestes e Elisa Berger, que lutavam contra o nazismo, foram assassinadas e morreram por seus ideais. Na linhagem das artistas revolucionárias, temos

Patrícia Galvão (Pagu), Anita Malfati e Tarsila do Amaral, personagens da revolução modernista das artes brasileiras (VIANNA, 2002).

A década de quarenta registra também um processo de disciplinarização ético-moral dos trabalhadores urbanos, articulado por membros da Igreja Católica Apostólica Romana, do Estado e da Medicina Social, contando com a força de trabalho das Assistentes Sociais da época.

Nesse momento, tem-se um investimento ideológico na função que a mulher deveria desempenhar. É reafirmado o “lugar da mulher”, como o espaço doméstico. A verdadeira mulher deveria seguir um modelo de perfeição: perfeita dona-de-casa, submissa como mulher, conformada com a situação das classes populares e reprodutora de um modo de ser e de viver. A permanência da mulher no espaço público é visto como maléfico para a sociedade e para a família. Casar, ter um lar e a maternidade deveria ser o principal objetivo da vida de uma mulher (BACKX, 1994).

O Código Penal de 1940 eliminou o tratamento diferenciado para homens e mulheres em caso de adultério, entretanto favoreceu a tese da “legítima defesa da honra”.

Nos anos 60, o feminismo incorpora outras frentes de luta, indo além das reivindicações pelos direitos civis, políticos e trabalhistas, congrega a discussão sobre as raízes culturais das desigualdades, denunciando o reducionismo biológico que apregoava a crença de que a mulher seria inferior ao homem por natureza e requerendo a igualdade em todos os níveis, tanto no espaço público como no espaço doméstico.

Esse período traz também a marca de um movimento de “contracultura”, é a época dos hippies, que influencia a moda e os relacionamentos. A contestação feminista concentra-se na denúncia da instrumentalização do corpo da mulher pela sociedade de consumo. “Reapropriar-se do próprio corpo” era o slogan dos movimentos que marcaram esta época (RIBEIRO, 1998).

O movimento feminista passa a denunciar a manipulação do corpo da mulher, por meio da violência física, da sua coisificação como objeto de consumo, e passa a reivindicar a autodeterminação quanto ao exercício da sexualidade, da procriação e da contracepção, bem como o direito à informação e o acesso a métodos contraceptivos masculinos e femininos (ALVES; PITANGUY, 1982).

Temas como o exercício da sexualidade desvinculado da função biológica de reprodução, direito ao prazer, a livre opção pela maternidade, o direito ao aborto e o conhecimento do seu próprio corpo, passam a ser objeto de estudo e de discussão nos

diversos grupos de reflexão, de autoconsciência, formados unicamente de mulheres que necessitavam de um espaço próprio para expressar-se sem a interferência masculina.

A introdução da pílula anticoncepcional no Brasil é contemporânea à construção de Brasília, à implantação da indústria automobilística e das grandes rodovias do período desenvolvimentista e passa a ser compreendida como mais um fator de desenvolvimento. A pílula chega pela via dos laboratórios farmacêuticos e até o golpe militar não se registram ações do governo referentes ao planejamento familiar. (SOS CORPO, 1990).

O ano de 1964 marca o início da repressão política, com o golpe militar. Fecham-se os canais de participação para as mulheres e para todos os movimentos sociais. Esse período registra a presença de muitas mulheres na luta, na resistência contra o regime militar. Muitas delas suportaram as torturas nas prisões e tantas outras foram assassinadas por policiais e torturadores.

Para os órgãos da repressão, a mulher não era considerada um sujeito político, mas sim um prolongamento do homem, sendo denominada como desviada e degenerada. Nos relatórios do Departamento de Ordem e Política Social (DOPS) encontra-se uma linguagem sexista e discriminatória contra as mulheres, que são descritas como “amante”, “amásia”, “subversiva”, “que abandona a família”, “mulher-macho”, “mal-amada”, “histérica”, “puta comunista”, entre outras (LUSTÓSA, 2001).

Nesse período, mulheres foram exiladas, outras acompanharam seus companheiros que também eram perseguidos, muitas formaram grupos de apoio aos presos políticos e tantas outras atuaram na clandestinidade e à medida que foram sendo aceitas nos grupos de militância, enfrentaram uma dupla batalha: primeiro de provar sua coragem e convicção aos companheiros que reproduziam o discurso machista e segundo, quando presas, enfrentar a repressão e a tortura física, moral e sexual.

A década de 70 é marcada pela rearticulação da sociedade civil, fundamentada especialmente nos trabalhos comunitários e no sindicalismo paralelo. Tem-se o crescimento do movimento de mulheres atuantes nas periferias das grandes cidades, bem como dos clubes de mães³ que haviam surgido na década de 60 e passam a assumir uma perspectiva mais política, aproveitando-se do espaço das reuniões para a discussão sobre os

³ “Os clubes de mães refletem tanto a concepção evangélica da Teologia da Libertação, quanto os preceitos da ortodoxia católica a respeito da família. Em outras palavras, os clubes de mães promovem a participação das mulheres na vida comunitária, mas ao mesmo tempo reforçam sua permanência nos papéis tradicionais de mãe e esposa”. (BARROSO, 1982, p. 155).

problemas do “custo de vida”, “caristia”, luta por creche, saneamento, transporte e saúde (BARROSO, 1982).

Nesse período, também ocorre no Brasil um movimento de inserção de mulheres consagradas ligadas à Igreja Católica Apostólica Romana que, deixando trabalhos anteriores nos grandes conventos, colégios confeccionais e hospitais, passam a morar nas periferias, trabalhar nas fábricas, com posseiros e sem-terras na área rural e colaboram na articulação das Comunidades Eclesiais de Base, na reflexão da Teologia da Libertação, e marcam com sua presença os movimentos sociais e de mulheres⁴ (NUNES, 1985).

Em 1975, tem-se o ano Internacional da Mulher e a I Conferência Sobre a Mulher no México. A partir daí se formaram muitos grupos de discussão nas comunidades, também surgiram os núcleos de estudo de gênero nas universidades por intelectuais feministas e os jornais e revistas debatiam as condições de vida das mulheres. Irrompem as discussões sobre a anistia, o direito à creche, descriminalização do aborto, igualdade de direitos trabalhistas, licença-maternidade, trabalho doméstico, direitos das mulheres trabalhadoras rurais e urbanas, saúde da mulher e sobre a violência sofrida pelas mulheres (AUAD, 2003).

Em 1980 aconteceu o 2º Congresso da Mulher Paulista com a presença de aproximadamente quatro mil mulheres de classes e situações sociais distintas: estudantes, operárias, donas-de-casa, empregadas domésticas, moradoras da periferia e de bairros residenciais, metalúrgicas, clubes de mães, associações de donas de casa, grupos feministas. Esse congresso deixou clara a premência de se atuar contra todo tipo de violência contra a mulher.

Ao longo da década de 80, especialmente no Brasil, momento em que o país encontrava-se engajado no processo de transição à democracia, em debates que delineavam a constituição federal, que fora promulgada em 1988, cresceu a organização em torno dos direitos das mulheres, por intermédio dos grupos de mulheres, clubes de mães, movimento feminista, movimento das trabalhadoras rurais, entre outros; houve também uma grande articulação em torno de propostas que defendiam a dignidade e os direitos das mulheres.

Propostas específicas foram criadas como forma de enfrentar as violências físicas, sexuais, psicológicas e institucionais, a que as mulheres estavam submetidas. As feministas

⁴ A atuação das mulheres consagradas entre as classes populares é fruto das profundas transformações ocorridas na sociedade brasileira e na Igreja Católica. Apresenta também um dinamismo próprio que lhe permite influir nesse processo, porém a maioria das análises sociológicas ou de cunho teológico que se tem escrito sobre as comunidades eclesiais de base (CEB's) ignoram a presença dessas mulheres.

em diferentes instâncias articularam e fomentaram a criação de serviços para atender às mulheres vítimas da violência de gênero. Em Minas Gerais, ocorreu a criação do Centro de Defesa dos Direitos da Mulher em agosto de 1980; já no mês de outubro do mesmo ano, em São Paulo foi criado o SOS-Mulher que, em menos de um ano, registrou 700 atendimentos de violência contra as mulheres e, no Rio de Janeiro, a partir da repercussão da morte de Ângela Diniz em Cabo Frio, pelo milionário Doca Street, formou-se uma Comissão de Violência.

No decorrer dos anos 80 e 90, em várias cidades brasileiras foram criadas as Delegacias Especiais de Atendimento à Mulher, as casas abrigos, os centros integrados de atenção, os Serviços específicos para mulheres no Instituto Médico Legal (para realização do exame de corpo de delito) e a criação do Conselho Nacional dos Direitos da Mulher em 1985. Posteriormente, os Conselhos estaduais e municipais, com a finalidade de promover políticas públicas voltadas para a eliminação de todas as formas de discriminação e violência contra a mulher.

Ocorreram mudanças nas leis civis e penais, porém não o necessário; distingue-se a falta de uma legislação específica para a violência doméstica.

Destacam-se também os tratados internacionais que apontam para a necessidade de mudanças no tratamento dispensado às mulheres, bem como a eliminação do preconceito, da discriminação e da violência. A partir da Constituição de 1988, no Brasil, os direitos constantes nos tratados internacionais, de que o Brasil faz parte, integram e complementam os direitos previstos constitucionalmente.

O primeiro desses tratados é a Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Contra a Mulher, de 1979, e que, com ressalvas, entrou em vigor no Brasil a partir de 1984, cuja adesão integral se deu em 1994, após a promulgação da Constituição Federal de 1988. Como forma de fortalecer a convenção, foi criado o protocolo facultativo à convenção sobre a eliminação de todas as formas de discriminação contra a mulher, e o Brasil passou a fazer parte do grupo de países que aderiram ao protocolo em 28 de setembro de 2002.

Em 1993, ocorreu a Conferência Mundial de Direitos Humanos em Viena. Essa conferência define a violência contra a mulher como uma violação dos direitos humanos e insta os Estados a combaterem-na.

Em junho de 1994, ocorreu em Belém do Pará, a Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência Contra a Mulher, importante instrumento na busca

da garantia dos direitos das mulheres. O Brasil ratificou a convenção em 27 de novembro de 1995.

Dessa forma, a questão da violência contra as mulheres tornou-se agenda obrigatória das instituições governamentais e não-governamentais. Todavia, a violência de gênero pertence ao patrimônio cultural da humanidade e a impunidade ainda se constitui na principal causa dos altos índices de violência contra a mulher (SAFFIOTI, 1994).

No ano de 1995, foi realizada a IV Conferência Mundial Sobre a Mulher, em Beijing - China. Essa conferência faz parte do ciclo de Conferências promovidas pela ONU (México-1975/ Copenhague- 1980/ Nairobi- 1985) e reafirma que os direitos humanos das mulheres e das meninas é parte inalienável, integrante e indivisível dos direitos humanos universais.

No ano de 2002, a Organização Mundial da Saúde declarou que a violência doméstica é o principal problema de saúde das mulheres no mundo.

A criação da Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres 2002, tendo à frente a Ministra Emilia Fernandes, coloca como metas para 2003 a necessidade de reformulação de políticas públicas em andamento, principalmente na área da violência e da saúde.

A partir de 17 de junho de 2004, passou a vigorar a Lei nº. 10.866 que tipifica a violência doméstica, conforme o parágrafo 9º: se a lesão for praticada contra ascendente, descendente, irmão, cônjuge ou companheiro, ou com quem conviva ou tenha convivido, ou, ainda, prevalecendo-se o agente das relações domésticas, de coabitação ou de hospitalidade. Pena: detenção de seis meses a um ano.

Uma luta constante está relacionada ao projeto de Lei nº 4559/04 que “cria mecanismos para coibir a violência doméstica contra a mulher”, da deputada federal Jandira Feghari que em 2005, foi aprovada pelas comissões Família e Seguridade Social e Comissão de Constituição e Justiça da Câmara dos Deputados.

Usar de violência como forma de submeter uma mulher é algo que tem sido permitido ao longo da história legal (matar em defesa da honra) e ainda permeiam o imaginário e a atuação de muitos juristas e legisladores (CAMPOS, 2004).

A lei e a cultura masculina possuem uma íntima ligação. O sistema jurídico é formado em sua maioria por homens (recentemente é que as mulheres passaram a fazer parte das instituições jurídicas) e, de forma geral, expressa a visão que os homens têm das relações humanas e sociais. As mulheres que geralmente fazem parte de processos legais como: reclamantes, rés e /ou testemunhas, ficam expostas a um misto de discriminação e exclusão, primeiro porque se encontram em uma situação desfavorável, muitas vezes, por

não conhecerem suficientemente as leis e segundo porque têm seu comportamento social e sexual avaliado, julgado e controlado pelo discurso do poder judiciário (FIGUEIREDO, 1982).

Outro marco importante em 2004 foi a realização das Conferências de políticas para mulheres em âmbito municipal⁵, estadual e federal, com a finalidade de estabelecer condições de igualdade e justiça no processo de inserção da mulher na sociedade. A Conferência foi uma boa oportunidade para a ampliação do diálogo e do debate entre diferentes níveis de governo e a sociedade, além de proporcionar maior visibilidade à situação da mulher no Brasil.

A 1ª Conferência Nacional de Políticas para as Mulheres foi realizada em Brasília entre 17 e 19 de julho de 2004. A Conferência Nacional definiu as diretrizes do Plano Nacional de Políticas para as Mulheres que foi entregue ao Presidente Luiz Inácio Lula da Silva, no segundo semestre de 2004.

Aproximadamente duas mil mulheres participaram do debate final, fundamentando-se em três eixos temáticos: análise da realidade brasileira social, econômica, política, cultural e os desafios para a construção da igualdade; avaliação das ações e políticas públicas desenvolvidas para as mulheres nas três instâncias de governo municipal, estadual e federal diante dos compromissos internacionais - acordos, tratados e convenções; e proposição de diretrizes da Política Nacional para as mulheres numa perspectiva de gênero, apontando as prioridades para os próximos anos. Participaram 980 representantes da sociedade civil, 490 dos governos municipais, 300 do governo federal, 160 dos governos estaduais e os 63 integrantes do Conselho Nacional de Direitos da Mulher.

O processo de conquista dos direitos das mulheres é marcado por avanços e retrocessos. E no ano de 2005 muitas mulheres ainda se encontram em situação de violência, sob o véu da invisibilidade, tanto no espaço privado como nos espaços públicos.

⁵ A 1ª Conferência Municipal de Políticas para Mulheres de Florianópolis-SC ocorreu no dia 17 de abril de 2004 no Conselho Regional de Contabilidade. O lema foi: Mulher Cidadã – Direitos Humanos – Acesso à: vida, casa abrigo, serviços de saúde, informação, integridade física, integridade moral, livre expressão sexual, concepção e contracepção. Esta conferência foi convocada pelo movimento de mulheres de Florianópolis, pelo fato de a prefeitura municipal, cuja prefeita era Ângela Amin, ter se recusado a fazê-la. Fizeram parte da comissão organizadora: Movimento de Mulheres Trabalhadoras Urbanas, Conselho Regional de Contabilidade- CRCSC, Conselho Regional de Serviço Social-CRESS-SC, Conselho Regional de Psicologia-CRP-SC, Núcleo de Lésbicas e Bissexuais do Movimento Livre, União Florianopolitana de Entidades Comunitárias – UFECO, Sindicato de Empregados de Telemarketing de Santa Catarina- SINTRATEL-SC, Núcleo de Estudos e Pesquisas em Serviço Social e Relações de Gênero – NUSSEGE, Bem Estar Familiar do Brasil – BEMFAM-SC e gabinete da Deputada Federal Luci Choinaski. Foram escolhidas as delegadas para a 1ª Conferência Estadual de Políticas para Mulheres realizada nos dias 17 e 18 de junho de 2004 junto ao Hotel Castelmor – Florianópolis- SC. Na Conferência Estadual foram escolhidas as participantes para a Conferência Nacional.

A análise dos fatos históricos, particularmente da história das mulheres sob uma perspectiva de gênero, proporciona algumas luzes que possibilitam visualizar a trama social que entremeia a temática da violência contra as mulheres.

1.2 Violência contra a mulher: trama social que envolve uma questão de gênero

O conceito de gênero⁶ passou a ser utilizado como categoria de análise a partir da década de 70 por intelectuais feministas, como uma maneira de refletir sobre a organização social das relações entre os sexos. Entre as razões que motivaram o emprego do termo gênero foi “sem dúvida, a recusa do essencialismo biológico, a repulsa pela imutabilidade implícita em ‘anatomia’ e ‘destino’” (SAFFIOTI, 2005, p. 45), predominantes nas teorias hegemônicas até então.

A categoria gênero propicia a releitura da história, revendo a posição da mulher nas sociedades, possibilitando visualizá-la como parte integrante dessas sociedades, percebendo suas contribuições nas diversas áreas, bem como inserindo novos temas nas pesquisas acadêmicas e modificando proposições e conceitos, atribuindo importância às atividades consideradas privadas, como também a experiência pessoal e subjetiva.

A historiadora Joan Scott propõe o Gênero como categoria de análise histórica: “o gênero é um elemento constitutivo de relações sociais, baseadas nas diferenças percebidas entre os sexos, e o gênero é uma forma primária de dar significado às relações de poder”. (SCOTT, 1995, p. 86).

Para ela, o Gênero é composto de quatro elementos que funcionam de maneira articulada, mas não necessariamente ao mesmo tempo:

- 1º- Os símbolos - culturalmente construídos dos papéis atribuídos a homens e mulheres, de representações múltiplas, por vezes contraditórias. Por exemplo, das figuras bíblicas de Maria (virgem e pura) e de Eva (pecadora).
- 2º- Os conceitos normativos - que instituem interpretações dos significados dos símbolos, presentes nas doutrinas religiosas, educativas, científicas, políticas, jurídicas, escritas como se fosse produto do consenso social e não do conflito.

⁶ Para Lagarde (1996, p. 21, *apud* LISBOA, 2003, p.20), “gênero é mais que uma categoria, é uma teoria ampla que abrange hipóteses, interpretações, categorias e conhecimentos relativos ao conjunto de fenômenos históricos construídos em torno do sexo”.

- 3º- As instituições e organizações sociais – como a família, mercado de trabalho, sistema social, político, educacional, de saúde, os meios de comunicação social, são responsáveis pela divulgação, reafirmando os conceitos e organizando-se sobre esse fundamento.
- 4º- A identidade subjetiva – ligada ao indivíduo, ao processo de construção do sujeito, que define sua forma de ser, agir e reagir ao que lhe é apresentado como determinado, como destino (SCOTT, 1995).

A articulação desses elementos vai compondo identidades, papéis, crenças, valores, princípios, relações de poder individual e coletivo. Essas relações são marcadas por conflitos, violências e contradições, no entanto geralmente são apresentadas como relações consensuais da vida em sociedade.

Quando falamos de relações de gênero, “estamos aceitando um montante de violência implícita nesta palavra, pois gênero implica a tentativa de imposição cultural, sobre o que seja ser homem ou ser mulher e nas decorrentes relações de poder entre ambos” (STREY, 2004, p. 15).

O termo gênero não deve ser confundido com sexo, visto que este na maioria das vezes descreve características biológicas, de anatomia e fisiologia dos seres humanos. O gênero por sua vez aborda as “diferenças sócio-culturais existentes entre os sexos masculino e feminino, que se traduzem em desigualdades econômicas e políticas, colocando as mulheres em posição inferior à dos homens nas diferentes áreas da vida humana” (TELES; MELO, 2002, p.17).

Conforme Portela (2005), a temática da violência contra a mulher, geralmente é abordada por dois vieses:

O primeiro apresenta a violência contra a mulher como produto e ao mesmo tempo como um elemento estrutural da subordinação das mulheres, sendo, portanto, um componente das relações desiguais de gênero, e estendendo-se às demais relações sociais, sobrepondo-se a ela e estando presente de forma homogênea em todas as classes e segmentos sociais.

O segundo viés indica que a condição primordial para se lidar com as situações de violência contra a mulher passa pela recuperação da autonomia delas, ou por um processo de empoderamento, como condição para saírem da situação em que se encontram. Nessa perspectiva o Estado e a sociedade teriam como propósitos:

- Deslegitimar a violência contra mulheres, tornando-a um problema público de justiça e cidadania, integrando ações em diferentes esferas do governo, uma vez que diz respeito a toda a sociedade.
- Proteger as mulheres em situação de violência, oferecendo-lhes apoio direto e suportes institucionais.

A idéia de que as mulheres estariam expostas e padeceriam violência masculina na mesma medida, sem levar em conta as diferenças étnicas, sócio-econômicas e culturais, é apenas em parte verdadeira. “Apenas enquanto demonstração da assertiva de que a violência contra as mulheres é uma expressão da dominação masculina que, ao mesmo tempo, estrutura e perpetua as relações de poder entre homens e mulheres”. (PORTELLA, 2005, p. 94).

Ainda segundo a autora, existem fatores de risco ou de proteção, fatores de maior ou menor vulnerabilidade, que perpassam as diferentes situações de violência contra a mulher, pois “as relações de gênero, que fundam a violência não existem no vazio, mas, sim, em contextos históricos, sócio-culturais específicos que conferem características diferenciadas à violência”. (ibidem).

Dessa forma, precisamos ampliar nossa leitura, discussões e intervenção na questão da violência contra a mulher, superando as generalidades. Existem diferenças entre as mulheres que sofrem violência e precisamos discutir essas diferenças, entre pobres e ricas, negras e brancas.

É importante destacar que as mulheres das classes populares geralmente costumam sofrer uma dupla violência, a praticada pelo companheiro ou companheira e a violência institucional, a falta ou ineficiência das políticas já implantadas.

A violência contra a mulher se apresenta como um problema complexo, envolvendo elementos que constituem uma trama entre a cultura patriarcal/machista, as desigualdades sócio-político-econômicas, a necessária efetivação de políticas públicas como forma de prevenção da violência e a importância do acolhimento com escuta social qualificada à mulher que se encontra em situação de violência, fragilizada pela condição que a envolve.

1.2.1 Primeiro fio da trama: a cultura patriarcal/machista

A violência de gênero encontra-se profundamente arraigada nas sociedades do passado e conseqüentemente nas sociedades contemporâneas, em diversas tradições culturais, entre elas a tradição ocidental e judaica cristã, bem como nas tradições culturais do oriente, presentes no Islamismo, no Hinduismo, entre outras. Na constituição das diferentes sociedades, têm-se conflitos entre os papéis atribuídos às mulheres e aos homens.

As relações de poder que marcam a história e a vida das mulheres e homens nas diferentes culturas passam pela busca de domínio e controle sobre o corpo, a mente, sobre a sexualidade e as emoções das mulheres, traduzidos em determinados modelos de feminilidade e masculinidade. Essas relações de poder são assimétricas e apresentam a marca da desigualdade e da subordinação da mulher ao homem.

Porém, as mulheres, individualmente e como coletivo social, com uma identidade própria e diferenças internas, possuem certo poder, consolidado em alguns âmbitos, direitos, atividades e status, “o poder nunca existe como uma capacidade absoluta de umas pessoas ou coletivos frente à impotência absoluta de seus antagonistas” (STREY, 2001, p. 16).

Então como entender como se produziram e se produzem as diferenças, as naturalizações, as distinções e as desigualdades entre os homens e as mulheres, entre meninos e meninas?

Uma das respostas pode ser encontrada na cultura do patriarcado, em que as relações interpessoais são vistas como instrumento para chegar à superioridade, numa luta contínua de poder. Essa cultura se “caracteriza por uma maneira de viver na apropriação, desconfiança, controle, domínio, sujeição, na discriminação sexual e na guerra” (MURARO; BOFF, 2002).

A apropriação desse instrumento tem sido um aprendizado e um ensinamento continuado, eficaz e sutil, de gestos, de movimentos que dia-a-dia moldam o coração, o espírito e os corpos. Aprende-se desde cedo a olhar ou não olhar, a ouvir, a falar ou calar, aprende-se a preferir tal cor, tal roupa, tal esporte, a aceitar o que é “descente” e rejeitar o que é “indecente”, desenvolver algumas habilidades e não outras.

Múltiplas são as formas de construção das identidades, dos gêneros, do que pertence ao feminino e do que pertence ao masculino.

Conforme Bourdieu:

A visão dominante da divisão sexual exprime-se nos discursos, tais como, nos ditados, os provérbios, os enigmas, os cantos, os poemas ou nas representações gráficas, tais como as decorações de murais, os motivos das cerâmicas ou dos tecidos. Mas ela se exprime igualmente bem nos objetos técnicos ou nas práticas: por exemplo, na estrutura do espaço, e, em particular nas divisões interiores da casa ou na oposição entre a casa e o campo, ou ainda na organização do tempo, da jornada ou do ano agrário e, mais amplamente, em todas as práticas, quase sempre ao mesmo tempo técnicas e rituais, e muito especialmente nas técnicas do corpo, posturas, maneiras, porte. (BOURDIEU, 1995, p.137).

Geralmente os homens são educados desde a infância para serem competitivos, agressivos, assumindo atitudes destrutivas como forma de demonstração de sua virilidade. As meninas, por sua vez, são motivadas a serem dóceis, frágeis, sensíveis, delicadas.

Essa educação se dá por meio da família (mãe, pai, avós, irmãos, irmãs, tios, tias) que determinam os brinquedos próprios para meninas (bonecas, casinhas, maquiagem) e para meninos (carros, bolas, armas), da escola, dos meios de comunicação social.

Algumas características físicas e de comportamento são atribuídas historicamente a homens e outras a mulheres, e o não-cumprimento do papel determinado para as mulheres costuma ser uma das principais “desculpas” para quem comete violência contra a mulher.

Geralmente, as características são assim atribuídas:

Aos homens: político, provedor, chefe, público, viril, macho, forte, corajoso, razão.

Às mulheres: doméstica, recatada/honesta, espaço privado, virgindade, fragilidade, resignação, boa mãe, sensível, medrosa, insegura.

Expressões do tipo: “mas ela se recusa a limpar a casa”, “eu não queria fazer violência com ela, eu só queria usá-la”, “ela é louca, agora quer estudar e não cuida das crianças”, “ela tava pedindo, com aquela minissaia e aquele decote”, são justificações ouvidas rotineiramente de homens que cometeram violência contra mulheres.

Com a análise dessas expressões, é possível perceber que a violência está intimamente ligada ao machismo e este se encontra “na raiz das estruturas violentas de segregação, injustiça, subdesenvolvimento, crise e dependência [...] inclui em sua desvalorização violenta, a mulher e outros grupos sociais que diferem da imagem do macho”. (LUGO, 1989 *apud* LISBOA, 2004, p. 34).

Tendo presente que o pensamento moderno é marcado pela dicotomia, e que no processo de socialização aprendemos a pensar e a nos reconhecer dentro dessa lógica e que

abandoná-la não é tarefa fácil, é que intelectuais ligadas ao feminismo passam a propor a necessidade da desconstrução das dicotomias.

Essa desconstrução se dá “problematizando a constituição de cada pólo, demonstrando que cada um na verdade supõe e contém o outro, evidenciando que cada pólo não é uno, mas plural, mostrando que cada pólo é internamente fraturado e dividido”. (LOURO, 2003, p. 31).

E que “desconstruir a polaridade rígida dos gêneros, então significaria problematizar tanto a oposição entre eles quanto a unidade interna de cada um.” Observando que o pólo masculino contém o feminino e vice-versa; perceber também a fragmentação de cada pólo, visto que não existe uma única mulher, mas várias e diferentes mulheres, que não são idênticas entre si, mas podem ser cúmplices ou opositoras (LOURO, 2003, p.32).

Louro aponta também que a desconstrução trabalha contra a oposição binária existente também entre produção e reprodução, entre público e privado, entre razão e sentimento, etc. Faz-nos perceber que a oposição é construída e não inerente. A desconstrução supõe que se evidenciem os processos e as condições que estabeleceram as polaridades, que se historicize tanto a polaridade como a hierarquia nela contida. Essa disparidade na socialização não é conveniente nem para homens, nem para mulheres. Conforme Saffioti embasada no pensamento de Jung:

Tanto homens quanto mulheres são dotados de animus e anima, sendo o primeiro princípio masculino e a segunda, o princípio feminino. O ideal seria que ambos fossem igualmente desenvolvidos, pois isso resultaria em seres humanos mais equilibrados. Todavia, a sociedade estimula o homem a desenvolver seu animus, desencorajando-o a desenvolver sua anima, procedendo de maneira exatamente inversa com a mulher. Disso decorrem de uma parte, homens prontos a transformar a agressividade em agressão; e mulheres por outra parte, sensíveis, mas frágeis para enfrentar a vida competitiva. (SAFFIOTI, 2004, p. 36).

A desconstrução passa também pela problematização da violência contra a mulher. Esse tipo de violência geralmente está associado ao espaço doméstico, da casa, ou à pessoa de seu círculo afetivo, como pai, companheiro, filho, marido, padrasto, primo, tio, avô, vizinho; motivo este que leva à associação do termo violência contra a mulher com violência doméstica. É no espaço doméstico que a violência de gênero é especialmente exercida como forma de controle social e de reafirmação do poder masculino sobre a mulher.

Homens e mulheres não são construídos apenas por meio da repressão e da censura, mas também pelas práticas e relações que instituem gestos, modos de ser e de estar no mundo, maneiras de falar, de agir, condutas e posturas apropriadas. “Os gêneros se produzem nas e pelas relações de poder”. (LOURO, 2003, p. 41).

O desrespeito às mulheres e o incentivo à violência de gênero aparece geralmente nos meios de comunicação (rádios, televisão, cinema, painéis, jornais e revistas) de forma subliminar, por meio das músicas, nas novelas e filmes, na publicidade, que pela fragmentação, especialmente do corpo da mulher (em nádegas, olhos, pernas, peitos) sem rosto e identidade, procura vender os mais variados produtos.

De acordo com Formiga (2002, p. 73), “a publicidade é um retrato da sociedade que demonstra, por meio de seus anúncios, as relações sociais de poder, estabelece comportamentos, determina os gêneros e os papéis sociais”.

Tendo presente que a imagem visual é um poderoso meio de comunicação e que uma única gravura pode transmitir mensagens intencionais, vindo carregada de simbolismo cultural, penetram na vida das pessoas de forma interativa e afetam as imagens mentais e de comportamento é que “as feministas têm, há muito tempo, sustentado a visão de que o papel da mídia é a chave na modelagem das relações de gênero e no reforçamento da opressão das mulheres” (ROSO, 2001).

Um exemplo de incentivo à violência e desrespeito às mulheres pode ser percebido pelo conteúdo verbal de um programa transmitido pela rede globo de televisão. Durante a apresentação do programa “Fantástico” no ano de 2004, foi exibido um clipe com a música de Zéu Britto-José Carlos Pires, intitulada “Soraia Queimada”⁷, que serviu de trilha sonora para o filme “Meu Tio Matou um Cara”.

A música e o clipe apresentados pelo programa fantástico como um “rock irreverente”, revelam na sua letra, uma concepção machista e violenta do autor da música que, por não conseguir conquistar uma mulher, resolve colocar fogo nela, como pode ser constatado a seguir:

⁷ Letra da música disponível em: < http://www.zeo_brito.lettras.terra.com.br> acessado em: 25 mar.2006 às 18:13.

Eu queria ter um lança chamas
 Eu queria ter uma fogueira
 Eu queria ter somente um fósforo
 Eu queria ter uma vela acesa
 pra queimar Soraia
 pra ver torrar seu coro
 pra deixar somente o rosto exposto ao sol.
 E depois da meia noite Soraia vai voltar
 Ela vem toda queimada se vingar (se vingaaar)
 Eu quero ver Soraia queimada
 Soraia queimada
 Porque Soraia me queimou .
 Eu queria ácido sulfúrico
 E um litro de álcool tubarão
 Eu queria uma tocha iluminada
 Pra deixar Soraia igual carvão.
 E depois da meia noite Soraia vai voltar
 Ela vem toda queimada se vingar (se vingaaar) (pode vir)
 Eu quero ver Soraia queimada
 Soraia queimada
 Porque Soraia me queimou /E doeu.

Partindo do pressuposto de que os meios de comunicação são formadores de opinião e de que um grande contingente de mulheres, homens, jovens, crianças assistem ao programa, a exibição de tal clipe e música, sem uma análise crítica, incentiva de forma direta à violência contra a mulher.

Tal exibição, como tantas outras veiculadas diariamente, demonstra aspectos da cultura patriarcal/machista que ainda prevalece na sociedade. Dessa forma, contribuem para que continue, no imaginário social, a idéia de que a vingança passional, de homens frustrados em suas tentativas de conquistas de mulheres pode ser efetivada.

1.2.2 Segundo fio da trama: igualdade x desigualdade

A intrincada trama social que envolve as situações de violência contra a mulher, também traz à tona o debate sobre as relações de gênero e as desigualdades construídas historicamente entre homens e mulheres.

A igualdade de gênero significa que mulheres e homens podem usufruir do mesmo status e que ambos necessitam das mesmas condições para realizarem plenamente os seus direitos e desenvolverem seus potenciais, valorizando as diferenças e os papéis que desempenham.

O movimento feminista aponta, em suas reflexões, que a divisão entre o privado e o público está na origem das desigualdades e da opressão sofrida pelas mulheres.

A maior parte dos trabalhos qualificados e com maior remuneração exige um ritmo de vida que só pode ser assumido por quem não tenha outras obrigações além das laborais. As mulheres, ao adentrarem na vida pública na busca pela igualdade, enfrentam inúmeros problemas. Um deles é a dupla e ou tripla jornada de trabalho, ficando elas com a responsabilidade dos problemas da vida privada, do trabalho não remunerado (limpeza, cuidado com a casa e filhos), da não-valorização do tempo de reprodução da vida. Não basta às mulheres conquistarem e adentrarem na esfera pública, é necessário que os homens também assumam as responsabilidades da vida privada.

A desigualdade precisa ser enfrentada como forma de “fazer justiça” às mulheres. Isso não significa igualitarismo, mas “tratar os diferentes de maneira diferente”. Esse princípio se constitui no suporte teórico das políticas que visam à equidade de gênero e que são necessárias para corrigir desigualdades que, de tão acentuadas muitas vezes nem as próprias mulheres se apercebem delas (CAMPS, 2001).

Tratar o diferente de maneira diferente se dá por intermédio de políticas dirigidas, que valorizem o trabalho das mulheres. Por exemplo, na área profissional, a mulher geralmente desempenha trabalhos que, por serem considerados femininos (limpeza, cuidados, alimentação, bordados, costura), são menos valorizados.

Corrigir as desigualdades requer um esforço de ponderação que mostre a não inferioridade em capacidade, dedicação, destreza de certos “trabalhos femininos” comparados aos masculinos.

Outra desigualdade que perpassou os anos se deu na área da educação. Uma das formas de superar essa desigualdade é pela melhoria e pelo acesso à educação em todas as

áreas para meninas e mulheres. Levando-se em conta as particularidades das mulheres grávidas, das mães, das que têm a responsabilidade pelo cuidado de outros, das que enfrentam situações de violência. Para salvar a igualdade é necessário investir na diferença.

É importante também ter presente a necessidade de se investir na educação informal, que ultrapassa os quadros escolares e adentrar as comunidades e grupos familiares, com vistas a questionar e mudar o atual quadro de violência que perpassa as relações.

Outro aspecto diz respeito à inclusão das mulheres na história, a saída do anonimato a que foram tantas vezes confinadas, valorizando a forma como elas pensam e compreendem o mundo, que não é baseada unicamente na razão, mas leva em conta a subjetividade, desenvolvendo uma visão holística dos fatos.

Ainda segundo a autora, “a verdadeira igualdade é a que permite que todos os indivíduos possam manifestar-se na sua individualidade, a igualdade não pode colidir com a diferença” (CAMPS, 2001, p. 35).

Uma das formas de enfrentar a desigualdade entre homens e mulheres presente na sociedade se dá por meio de ações afirmativas que visem à equidade de gênero. Desta forma, foi desenvolvido pela Agência Canadense de Desenvolvimento Internacional sobre a Igualdade de Gênero - CIDA (1999) alguns princípios orientadores que servem de sugestão na elaboração de programas e projetos com vistas a superar a desigualdade existente entre homens e mulheres, tais como:

- A obtenção da igualdade de gênero requer o reconhecimento de que toda política, programa e projeto afetam de maneira diferente as mulheres e os homens. Eles têm perspectivas, necessidades, interesses, papéis e recursos diferentes - e tais diferenças podem também ser reforçadas por classe, etnia ou idade.
- A obtenção da igualdade de gênero não significa que as mulheres se tornam iguais aos homens. A igualdade significa que os direitos ou oportunidades de uma pessoa não dependem do fato de esta ser do sexo feminino ou masculino.
- Promover a potenciação das mulheres é fundamental para atingir a igualdade de gênero. Por intermédio desta, as mulheres tornam-se conscientes das relações desiguais de poder, adquirem controle sobre suas vidas e passam a exercer maior influência para superar a desigualdade em seus lares, locais de trabalho e comunidade.

É importante destacar que o fato de muitas mulheres ascenderem às esferas de poder, assumindo importantes cargos na política, nas empresas, nas diferentes instituições, não significa que devam agir da mesma maneira como os homens têm agido ao longo da história. Não se trata de revidar, mas de levar em conta que “há nas mulheres um *plus* que deve ter a possibilidade de exprimir-se, porque o fim da exploração feminina não deve ser o fim da obra feminina de civilização” (CAMPS, 2001, p. 34).

1.2.3 Terceiro fio da trama: políticas públicas que atendam às necessidades das mulheres em situação de violência.

O terceiro fio da trama ressalta a importância e a lacuna das políticas públicas no atendimento das reais necessidades das mulheres em situação de violência.

As políticas públicas podem ser universais, no sentido que tocam a todos, como por exemplo: infra-estrutura, vias públicas, coleta de lixo; e aquelas que tradicionalmente foram consideradas políticas sociais como saúde, educação, transporte urbano, que estão voltadas para os setores mais pobres da população (GODINHO, 2000).

Também podem ser políticas pontuais que conforme Godinho (2000) são aquelas que não questionam o papel geral do Estado na implantação de políticas universais, mesmo quando o objetivo é atender às mulheres e não buscam interferir nas condições estruturais da desigualdade de gênero. É necessário pensar no universo das mulheres e não em setores pequenos.

A autora ainda destaca que a conquista da autonomia pessoal e econômica das mulheres é ponto central para a construção de relações de igualdade com os homens. E nesse aspecto vale salientar a importância de investimentos na educação infantil, na política das creches, em equipamentos sociais públicos que interfiram mais sobre a divisão do trabalho doméstico, do cuidado com filhos pequenos. Pois, da forma como estão construídas as relações de gênero, o ônus do trabalho na esfera privada continuará recaindo sobre as mulheres.

Políticas direcionadas para mulheres em situação de violência necessitam ter presente pelo menos três aspectos: a vulnerabilidade enfrentada por elas, tanto pela condição de ser mulher e, historicamente, terem tido menos acesso aos bens produzidos pela humanidade, como pelas situações de violência; o crescente número de famílias

chefiadas por mulheres; a busca por superar os preconceitos que atingem as mulheres, por serem viúvas, separadas, mães solteiras, divorciadas, mulheres com histórias de parcerias múltiplas e ou/ temporárias, por serem lésbicas, ou por qualquer outra situação.

O primeiro aspecto apresenta a vulnerabilidade enfrentada pelas mulheres em situação de violência e pode ser percebido na precariedade dos equipamentos sociais disponíveis para o enfrentamento das causas e consequências da violência de gênero.

Conforme Lisboa; Pinheiro (2005, p. 207), “os programas de atendimento para mulheres em situação de violência não tem sido considerados como prioridade pelo poder público, recebendo, por esse motivo pouco apoio técnico e financeiro”.

Ainda segundo as autoras, são inúmeras as dificuldades institucionais que os programas e projetos de atendimento às mulheres em situação de violência estão enfrentando, entre estes: estrutura física inadequada; profissionais técnicos insuficientes; falta de políticas sociais específicas para essa área; dificuldade para o trabalho em rede; legislação inadequada e insuficiente; delegacias sem quadro de pessoal técnico com condições de desenvolver a escuta social qualificada.

Nesse contexto de precariedade das políticas públicas que atendam às necessidades das mulheres em situação de violência, a assistente social também é chamada a intervir. Entretanto “a falta de uma política social específica para esta questão é uma lacuna que interfere no exercício profissional das assistentes sociais”. (ibidem).

Infelizmente não contamos com políticas públicas de qualidade para atender as necessidades das mulheres em situação de violência. Contamos com poucos ou quase inexistentes serviços, sendo que alguns de iniciativa civil. Mesmo com a implantação da Secretaria Especial de Políticas para Mulheres em nível federal, no Estado de Santa Catarina a violência contra a mulher é tratada com descaso.

Faltam políticas públicas de geração de trabalho e renda, habitação, construção de casas abrigo, maior número de delegacias especializadas no atendimento às mulheres, política de capacitação de pessoal, entre outras.

O segundo aspecto aponta que o contexto das políticas públicas é marcado pela ausência de estruturas, programas e projetos desenvolvidos em função da configuração atual das famílias, com o crescente número de famílias chefiadas por mulheres (monoparentais)⁸, das famílias homo afetivas, das meninas grávidas precocemente, da não

⁸ Em pesquisa realizada pelo NUSSEGE- Núcleo de Estudos e Pesquisa em Serviço Social e Relações de Gênero da UFSC, com famílias chefiadas por mulheres, pôde-se constatar que uma grande maioria das

responsabilização dos homens pelo cuidado das crianças, adolescentes e pessoas idosas, que gera acúmulo de responsabilidades para as mulheres.

O que se tem normalmente são políticas pontuais e não o desenvolvimento de políticas universais que efetivamente possam interferir nas condições estruturais da desigualdade de gênero.

Conforme Manfrini (2004, p. 116):

Os papéis de gênero ainda arraigados na sociedade e a falta de políticas públicas que incluam as demandas das mulheres têm contribuído para uma sobrecarga de tarefas e responsabilidades com a sobrevivência dos filhos, o cuidado com idosos, doentes e demais membros da família, abrigo, proteção, estrutura física e psicológica para os companheiros, acumulando com estas, as tarefas produtivas ou ficando destas excluídas. Como se as tarefas do cuidado e manutenção do lar fossem exclusivas das mulheres.

A autora destaca, além disso, que, nas políticas de gênero como nas específicas para as famílias chefiadas por mulheres, são necessárias ações em três eixos: o primeiro refere-se à sensibilização e capacitação dos profissionais que atuam junto às políticas de gênero; o segundo eixo está relacionado à transversalidade das questões de gênero nas diversas políticas; e o terceiro eixo refere-se a políticas específicas de gênero, com projetos orientados para enfraquecer a prática da violência contra a mulher.

No Brasil, além da especificidade das mulheres chefes de família, há também a realidade de sete milhões de pessoas idosas acima de 65 anos que estão fora do sistema previdenciário. Essas são em sua grande maioria mulheres, as denominadas “donas de casa”, que criaram filhos e filhas, consumiram (compraram e venderam), trabalharam muitas como domésticas, trabalhadoras sazonais, agricultoras, mas não tiveram registrados seus intentos e, dessa forma estão à mercê da caridade, da ajuda dos filhos e filhas, sofrendo em muitos casos uma constante humilhação (violência psicológica) e, muitas, vezes violência física, privações, por não terem um direito reconhecido.

O terceiro aspecto diz respeito ao preconceito que as mulheres enfrentam por sua condição de viúva, de separada, ou por ter assumido sozinha as responsabilidades e o cuidado dos filhos, ou por vivenciarem histórias de parcerias múltiplas e ou temporárias, por serem lésbicas.

mulheres apresentava em sua trajetória de vida a marca da violência de gênero e que a “opção” de assumir sozinha a responsabilidade pela família foi uma das formas de sair de tal situação.

Esses preconceitos perpassam desde as relações com vizinhos e parentes, na insegurança vivenciada pelas mulheres de comunidades de periferia que “não têm um homem para defendê-las”, adentram a esfera do atendimento prestado por instituições e organizações e se configuram nas atitudes e posicionamentos de julgamento moral sobre a vida da mulher, nas dificuldades enfrentadas pelas mulheres no acesso a creches, devido ao número reduzido de vagas e os horários incompatíveis com o trabalho realizado fora de casa, no assédio sexual, na falta de condições para o seu acolhimento nas delegacias, entre outros.

É importante destacar que ainda precisamos alterar questões de cunho cultural e religioso que muitas vezes estão na base dos preconceitos enfrentados pelas mulheres.

Por isso, na elaboração de políticas para mulheres em situação de violência, é importante a articulação de diferentes programas e projetos em várias áreas.

Desenvolver projetos cujo principal objetivo seja a participação social sob a lógica da pluralidade e da cidadania, voltados para o fortalecimento da sociedade e da mulher. Pode-se situar a importância do fortalecimento de espaços de participação em fóruns de mulheres, nos conselhos de direito das mulheres, como forma de garantir a reivindicação, formulação e controle das políticas para as mulheres em situação de violência.

Projetos de prevenção da violência, com palestras, formação e capacitação de profissionais e da comunidade em geral para o enfrentamento das causas da violência de gênero; projetos sócio-emergenciais que possam dar o apoio financeiro para alimentação, condições básicas de sobrevivência, de segurança por meio de casas abrigo, transporte, tanto para as mulheres como para as pessoas que estão sob sua responsabilidade como filhos e filhas, pessoas idosas, doentes; e projetos sócio-terapêuticos, que visem ao acolhimento da mulher em situação de violência, o resgate e melhora na auto-estima e bem-estar da mulher e a mediação nos conflitos familiares.

Dessa forma, ao se pensar em políticas públicas que de fato atendam às necessidades das mulheres, é importante ter presente a prioridade de políticas de caráter universal, bem como a existência de políticas específicas com a perspectiva de alterar as condições estruturais de subordinação das mulheres. Sendo necessária a existência de um organismo responsável pela elaboração e articulação de tais políticas, como forma de garantir a existência de coerência no quadro das políticas públicas e a articulação com as políticas gerais do Estado (GODINHO, 2000).

1.2.4 Quarto fio da trama: acolhimento - possibilidade de romper com o silêncio e com a “invisibilidade”

A particularidade do acolhimento às mulheres em situação de violência é proposta e assumida pela Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres, no Programa de Prevenção, Assistência e Combate à Violência Contra a Mulher – Plano Nacional 2003, incluído no processo de construção de uma rede de cidadania, quando reflete sobre os impactos da revitimização:

Esta revitimização origina-se seja nas dificuldades de atendimento, que vão desde um acolhimento inadequado, a falta de uma escuta não-julgadora, a imposição de condutas e resoluções que não encontram adesão de parte das usuárias dos serviços, até a ausência de acesso aos meios jurídicos e de proteção que viabilizem o respaldo da vítima frente o agressor, levando muitas vezes a perdas de vidas. (CAMARGO; AQUINO, 2003, p. 41).

O acolhimento de uma pessoa em situação de violência é um direito social, não é um favor cedido por instituições ou governantes, não é boa vontade ou compaixão, é um direito conquistado historicamente por mulheres e homens.

O acolhimento das mulheres em situação de violência surge da convicção de que faz diferença acolher a pessoa usuária, não apenas como “mais uma demanda que chega”, “como mais uma no processo de triagem”, porém como uma pessoa que é sujeita de direitos, bem como demandatária de deveres. Esses direitos são conquistas históricas, especialmente do movimento feminista.

O Serviço Social trabalha com redes de relações complexas sócio-político-culturais, e especificamente com seres humanos, mulheres e homens, crianças, adolescentes, jovens, velhos, que merecem ser tratados com dignidade, na particularidade de sua situação, compreendidos no conjunto de relações que perpassam sua trajetória de vida. Pessoas merecem ser acolhidas em vez de passarem por uma “triagem”, onde são separadas, escolhidas.

A utilização da terminologia “triagem” remete ao período anterior ao processo de reconceitualização do Serviço Social ocorrido na década de 70, influenciado pelas pedagogias do taylorismo e neotomismo. Sob essa influência, a questão social é tratada

como questão moral e como tal supõe uma resolução individual, sem levar em conta o conjunto de influências sócio-político-culturais que perpassam a intervenção.

Segundo Abreu (2004), desta forma desenvolveu-se estratégias educativas subalternizantes como a pedagogia da ajuda e da participação.

De acordo com essa autora:

A pedagogia da ajuda traduzida na ajuda psicossocial individualizada, particularmente na sociedade brasileira, busca ocultar processos e mecanismos autoritários de difusão da cultura dominante, na medida em que subalterniza e desqualifica o sujeito ao qualificá-lo via seleção/triagem para receber “ajuda”, destituindo-o de razão, vontade e autonomia. (ABREU, 2004, p. 53).

Mesmo que, em algumas instituições, o Serviço Social ainda utilize a categoria triagem para definir o atendimento inicial dispensado aos usuários dos diferentes serviços oferecidos, acreditamos que esta categoria deva ser questionada, pois o termo triagem remete para o trabalho realizado pelos sistemas de correios, visto que quem faz triagem é carteiro que separa as correspondências; remete também às pessoas que, desde a sua casa, separam o lixo orgânico do inorgânico; ou à escolha realizada de forma organizada nas cooperativas de catadores.

Acolher alguém envolve a percepção de que a pessoa acolhida é um sujeito protagonista de sua própria história, que carrega consigo sonhos, desejos, visões de ser humano e de mundo, com posturas políticas, com uma rede de relações, que é detentor de direitos.

Algumas instituições modificam o termo triagem e passam a utilizar o termo acolhimento para seus primeiros atendimentos, porém sem levar em conta a necessária mudança, as condições diferenciadas de atendimento que o termo pede. Não basta mudar uma expressão, tornando-a socialmente positiva, é necessário mudar uma concepção de atendimento que permeou os serviços públicos até então. E mudar para melhor.

Tendo presente esta reflexão, desenvolvemos como prática de intervenção de estágio o projeto Acolher no CEVIC, sobre o qual discorreremos a seguir.

1.2.4.1 Centro de Atendimento à Vítima de Crime

O CEVIC⁹ de Florianópolis teve início em 31 de março de 1997, em uma parceria que reuniu de um lado o Governo Federal, por meio da Secretaria Especial dos Direitos Humanos - Gerência de Proteção à Vítima e à Testemunha Ameaçada, e de outro o Governo de Estado de Santa Catarina, por intermédio da Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa do Cidadão (SSPDC) com o objetivo de prestar atendimento social, psicológico e jurídico às vítimas de crime.

Situa-se institucionalmente na Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa do Cidadão de Santa Catarina, que está ligada à Gerência de Proteção à Vítima e à Testemunha Ameaçada, sendo esta ligada à Secretaria Nacional Especial de Direitos Humanos que, por fim, está ligada à Presidência da República.

Constitui-se em um programa de âmbito federal e estadual criado pela resolução da ONU 30/34 de 1985 e atualmente gerido pela Sociedade Espírita de Recuperação, Trabalho e Educação (SERTE) uma ONG gestora que recebe e repassa verba da Secretaria de Segurança Pública e Defesa do Cidadão (SSPDC).

O quadro de pessoal no período do estágio era formado por 01 Assistente Social, 01 Psicóloga, 01 Advogada, 01 Secretária, 01 Recepcionista, 01 Motorista e 01 Coordenadora, contando com a colaboração de voluntárias e estagiárias de Psicologia e de Serviço Social.

Atende os 13 municípios que compõem a Grande Florianópolis: Anitápolis, Antônio Carlos, Biguaçu, Águas Mornas, Angelina, Florianópolis, Governador Celso Ramos, Palhoça, Rancho Queimado, Santo Amaro, São Bonifácio, São José, São Pedro de Alcântara.

O CEVIC atende a todos os tipos de crime, mas a maior demanda são casos de violência doméstica contra as mulheres.

⁹ O Centro de Atendimento à Vítima de Crime (CEVIC) está localizado na Rua Trajano, 168- 5º / Centro, Florianópolis/SC, e dispõe dos telefones: (48) 3224-6462/3224-7164 – 0800-481200 para agendar atendimento.

1.2.4.2 Serviço Social no CEVIC

O Serviço Social é uma profissão liberal de nível superior, regulamentada pela Lei nº 8.662/93. Caracteriza-se por ser uma profissão interventora, situada no âmbito da prestação de serviços sociais, incorporados às políticas públicas e privadas. É um trabalho especializado, expresso sob forma de serviços, e sua atuação interfere na reprodução material da força de trabalho e no processo de reprodução sócio-política dos indivíduos sociais.

A intervenção profissional da assistente social perante a questão da violência contra a mulher, obedece aos princípios contidos no Código de Ética da profissão, a defesa intransigente dos direitos humanos e recusa do arbítrio e do autoritarismo, o empenho em democratizar as informações e o acesso aos programas disponíveis no espaço institucional, como um dos mecanismos indispensáveis à participação dos usuários.

Desse modo, a profissional de Serviço Social, é chamada a desenvolver seu trabalho com vistas a contribuir para a construção de uma nova sociedade, onde a violência não exista e trabalhar na garantia dos direitos humanos, junto às mais variadas expressões da questão social. A temática da violência contra a mulher é uma das expressões da questão social, portanto objeto direto do trabalho das profissionais de Serviço Social.

A partir da observação participante e desenvolvimento do Projeto Acolher por parte da acadêmica, foi possível sistematizar a prática do trabalho realizado no CEVIC e posteriormente desenvolver uma proposta de construção teórico-metodológica sobre o acolhimento a mulheres em situação de violência. É válido ressaltar que a categoria acolhimento com escuta social qualificada não era contextualizada anteriormente a proposição do plano de estágio.

As pessoas encaminhadas ao CEVIC são inicialmente atendidas pelo setor de Serviço Social, que inicia o processo de acolhimento.

Este processo se constitui em:

- Num primeiro momento é realizada uma entrevista individualizada, que possibilita a escuta social qualificada e o acolhimento da vítima. Nesse processo, cabe a Assistente Social procurar perceber e respeitar o momento que a pessoa está vivendo. Ela colabora para a pessoa se sentir à vontade, com confiança para falar do problema que a motivou a procurar o serviço.

- Segue com a exposição das informações sobre os serviços oferecidos e o funcionamento da instituição. Explica o trabalho desenvolvido pelo Setor Social, Setor de Psicologia e Setor jurídico.
- Tem-se o momento da escuta da queixa apresentada pela vítima, do motivo que a levou a procurar o serviço; nesse instante, é fundamental a profissional desenvolver um processo que consiste em ouvir e observar. Ouvir o relato, observar seus gestos, suas reações, sentimentos, perguntar caso tenha dúvidas, procurar conhecer de forma abrangente a situação na qual a pessoa está inserida, como são suas relações no ambiente em que convive. Procurar articular o maior número possível de informações sobre o problema apresentado, tudo numa atitude de respeito à pessoa usuária.
- Como forma de facilitar a tipificação da violência e o diagnóstico da situação apresentada, realiza-se o preenchimento de um cadastro do usuário. Solicita-se a apresentação dos boletins de ocorrência e outros documentos. (Anexo A)
- Em caso de conflito familiar, utiliza-se o instrumento do inquérito social¹⁰, como forma de melhorar o registro e a coleta de dados sobre a situação problema. (Anexo B)
- A partir do acolhimento, se for necessário, a pessoa usuária é orientada e, caso aceite, é encaminhada ao Setor Psicológico para o desenvolvimento de um processo psicoterápico de acordo com a necessidade de cada situação.
- Caso seja importante a intervenção jurídica, é encaminhada ao setor Jurídico para acompanhamento processual específico a cada situação.
- Durante o processo de acolhimento, são repassadas informações sobre seus direitos e a pessoa é incentivada a encaminhar ações que visam à sua efetivação¹¹.
- Depois de identificada a situação problema, procura-se atuar junto aos familiares, especialmente com o agressor, num processo de mediação familiar.
- Em caso de pessoas usuárias de substâncias entorpecentes, procura-se encaminhá-las para tratamento ou internação em Comunidades Terapêuticas, ou

¹⁰ O inquérito social foi construído pelas acadêmicas Eva Teresinha dos Santos e Patrícia Nascimento no semestre de 2004/2.

¹¹ Recebem orientação sobre questões relativas ao Sistema Único de Saúde, Previdência e outros. Quando o caso não compete a especificidade de atendimento à vítima de crime, orienta-se sobre a Assistência Jurídica Gratuita nos Fóruns da Capital.

para o núcleo de apoio psico-social (NAPS), Instituto Psiquiátrico São José, Alcoólatras Anônimos, AL-ANON (apoio aos familiares de alcoolistas).

- Posteriormente à realização do acolhimento, é efetuado o registro por meio de um relatório e diário de campo.

Ao Serviço Social cabe a tarefa de realizar trabalho social com a vítima e sua família, procurando fazer o acompanhamento sistemático da situação. Outra atividade que requer o olhar e a participação do Serviço Social diz respeito às conquistas de direitos sociais e à articulação com os movimentos sociais da cidade e região.

Cabe à Assistente Social entrar em contato com os demais recursos da sociedade, que possam ser úteis, resolvendo as demandas urgentes, como: informar o Conselho Tutelar quando há crianças ou adolescentes em situação de risco; encaminhar a vítima e sua família para uma casa de passagem, ou casa de amigos, retirando-os do ambiente familiar até cessar a situação de violência; manter contato com a Divisão de Assistência Pública da Prefeitura Municipal, para o fornecimento de cestas básicas, vale de transporte, em casos de emergência.

No período de março a junho de 2005, o Serviço Social do CEVIC realizou 133 acolhimentos e 211 retornos, totalizando 344 atendimentos (acolhimentos, encaminhamentos e acompanhamentos).

Destes, 93 fizeram parte do projeto acolher¹², desenvolvido por esta acadêmica, sendo 82 acolhimentos de mulheres e 11 de homens.

O registro criterioso dos dados do projeto Acolher permitiu realizar uma avaliação quantitativa e qualitativa dos atendimentos e comprovar a importância do acolhimento com escuta social qualificada das mulheres em situação de violência.

Com a análise deste quadro, com números tão significativos, é possível perceber que a violência contra a mulher não é prioridade do poder público, pois conta-se com um número reduzido de profissionais atuando na área dos direitos humanos; faltam serviços articulados em rede como suporte para quem realiza o acolhimento e encaminhamento; as condições para o trabalho com o grupo familiar ficam prejudicadas, pois no caso do CEVIC, o quadro reduzido de pessoal inviabiliza um trabalho preventivo e compromete a qualidade e a efetividade do serviço prestado.

¹² Os acolhimentos foram realizados conjuntamente com a Assistente Social Karolina de Souza e ou com a estagiária Janize Luzia Biella.

Constatou-se também que o acolhimento às mulheres em situação de violência, pelas profissionais de Serviço Social, é realizado com competência, porém os encaminhamentos efetuados dependem da sensibilização gerada na pessoa que atendeu. É a comoção causada pela situação de violência que acaba determinando o empenho de colaborar na resolução do problema. As orientações e encaminhamentos são realizados conforme a experiência, a disposição das profissionais e a rede de relações de amizade ou de pessoas conhecidas, pelo fato de não existir um protocolo de atendimento e especialmente pela falta de políticas públicas que atendam as necessidades das mulheres.

1.2.4.3 Mulheres acolhidas no CEVIC

No processo de constituição dos direitos fundamentais do ser humano, algumas desigualdades continuam, especialmente, quanto ao pleno desenvolvimento dos direitos das mulheres.

Conforme dados da 6ª DP - Delegacia Especializada no Atendimento à Mulher de Florianópolis -, de janeiro a dezembro de 2005, foram realizados 2.771 (dois mil setecentos e setenta e um) boletins de ocorrência (BO) e mais 1.200 (mil e duzentos) boletins registrados em outras delegacias da capital, totalizando 3971 boletins de ocorrência. O número de ocorrências registrados nesse período vem demonstrar que a violência contra a mulher tem sido causa de inúmeros problemas de ordem social e suas causas e consequências devem ser enfrentadas pelo Estado e sociedade.

Essa realidade foi identificada também no desenvolvimento do estágio e especialmente no processo de acolhimento com escuta social qualificada das pessoas usuárias do CEVIC.

A maioria das mulheres quando chegam a uma delegacia e ou ao CEVIC apresentam marcas de violência física, psicológica ou sexual. É fundamental para seu restabelecimento físico e emocional e relacional encontrar um serviço de qualidade.

O acolhimento das mulheres em situação de violência objetiva garantir a qualidade do atendimento prestado pelo Serviço Social.

Formas de encaminhamento

A maioria das usuárias do serviço foi encaminhada pela 6ª DP da Capital e pelo Instituto Médico Legal, por meio do setor de psicologia.

Tabela 1 - Foram encaminhados por:

ENCAMINHADO POR:	CASOS
6ª DP	47
IML	17
Conselho Tutelar	02
Terceiros/Usuários do CEVIC	19
Órgãos Públicos	04
Outras Delegacias	01
Outros	03
Total	93

Fonte: Dados coletados pela acadêmica.

Pelo fato de em Florianópolis não existir um Centro especializado no atendimento a mulheres em situação de violência e pelo CEVIC contar em seu quadro funcional com profissionais da área de Serviço Social, Psicologia e Direito, é que, muitos casos são encaminhados para o atendimento neste órgão.

Números de acolhimentos

Dos acolhimentos realizados, destaca-se o número de mulheres atendidas, sendo:

Tabela 2: Acolhimentos

SEXO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
Feminino	18	19	18	27
Masculino	2	4	4	01
Total	20	23	22	28

Fonte: Dados coletados pela acadêmica.

O CEVIC não é um centro especializado no atendimento de mulheres, porém, a demanda maior é de casos de mulheres em situação de violência, fato este que demonstra a

importância de um trabalho de acolhimento, dos centros de referência, das casas abrigo, bem como um trabalho preventivo das causas que envolvem violência contra mulheres.

Faixa etária das mulheres acolhidas no CEVIC

A faixa etária das mulheres acolhidas varia de 17 a 62 anos, sendo que o maior número fica entre 31 e 40 anos.

Tabela 3 – Faixa Etária

FAIXA ETÁRIA	MULHERES
Menos de 20 anos	08
21 à 30 anos	10
31 à 40 anos	39
41 à 50 anos	14
51 à 60 anos	07
Acima de 61 anos	04
Total	82

Fonte: Dados coletados pela acadêmica.

Uma das possíveis explicações para o fato de o maior número de mulheres que procuram o CEVIC estarem na faixa etária de 30 a 50 anos pode ser encontrado nos relatos dos acolhimentos.

Na faixa etária de 30 anos a mais, a mulher já passou por decepções, já terminou e recomeçou relacionamentos, muitas não acreditam mais que seja possível “recuperar” a situação, outras querem ter uma outra vida, sozinhas ou com outro companheiro, então procuram o caminho da separação. Nos relatos, encontramos expressões que apontam para o sonho de um casamento feliz, outras acreditavam na possibilidade de modificar a situação, que “tudo poderá voltar a ser como antes”.

O caminho da separação é encontrado pela divulgação feita nos meios de comunicação, pelo movimento de mulheres, e apontam à importância da denúncia das violências sofridas; dessa forma, muitas mulheres procuram a delegacia e são encaminhadas para o CEVIC e, quando chegam, ao serem indagadas sobre o que procuram no CEVIC, a primeira solicitação é: “eu quero me separar”.

Origem étnica das mulheres acolhidas no CEVIC

Tabela 4 -Origem Étnica

ETNIA	QUANTIDADE
Branca	60
Negra	10
Mestiça	12
Total	82

Fonte: Dados coletados pela acadêmica.

Outro dado diz respeito à questão étnica e revela que o número de mulheres brancas atendidas pelo Centro é visivelmente superior ao número de mulheres negras ou indígenas. Esse dado é curioso pelo fato de que em Florianópolis, especialmente nas regiões mais carentes, o número de famílias e mulheres negras ser, muitas vezes, superior às famílias brancas.

Uma das explicações encontradas para esse dado pode ser o fato de essas mulheres encontrarem-se mais marginalizadas, com menos acesso às informações e recurso para procurarem ajuda. Exemplo dessa realidade é o custo do transporte coletivo. O CEVIC, em muitos casos, oferece o vale transporte, especialmente para que a mulher não deixe de fazer o acompanhamento psicológico.

Escolaridade das mulheres acolhidas no CEVIC

Quanto ao grau de escolaridade das mulheres, a maioria completou o ensino fundamental, sendo que três revelaram não ter tido acesso ao ensino escolar.

Tabela 5: Escolaridade

ESCOLARIDADE	QUANTIDADE
Ensino Fundamental	41
Ensino Médio Completo	29
Terceiro Grau	09
Não tiveram acesso à escola	03
Total	82

Fonte: Dados coletados pela acadêmica.

Historicamente as mulheres tiveram menos acesso aos estudos e ao conhecimento científico, considerado como prioridade para os homens e não admitido para as mulheres.

Não foram incluídas e, muitas vezes, impedidas de participar, por desculpas, ingenuidade de pais, ou por um machismo introjetado nas diferentes configurações familiares com expressões do tipo “menina moça não precisa estudar”, “se estudar pode se perder”, “isso não é coisa de mulher”. Ou pela condição de pobreza que desde cedo obrigava as meninas a assumirem os trabalhos da casa ou trabalharem de babá e doméstica.

Sabe-se que a violência contra a mulher independe de grau de escolaridade, mas o pouco acesso aos meios de informação, de conhecimento, amplia as dificuldades das mulheres em romper com as causas da violência, de questionarem a situação em que se encontram.

Durante o acolhimento das mulheres ouvimos muitas vezes expressões do tipo: “eu pensava que este era o meu papel”, “eu sempre achei que todo casamento era assim mesmo”, “depois que eu comecei a estudar eu vi que não era aquilo”. O acesso à educação no sentido ampliado para as mulheres é uma possibilidade para o enfrentamento e superação das causas que geram a violência contra a mulher.

Atividades laborais desempenhadas pelas mulheres acolhidas no CEVIC

Nas atividades laborais, a maioria trabalha em serviços domésticos ou ligados a profissões ditas femininas, ou seja, ligadas a área doméstica, à educação, aos cuidados com doentes, em salões de beleza, lojas, escritórios (secretária, atendente).

Tabela 6 – Atividades Laborais

TRABALHO	QUANTIDADE
Desempregada	08
Empregada Doméstica	28
Funcionária Pública	10
Trabalho em Salão	04
Outras	32
Total	82

Fonte: Dados coletados pela acadêmica.

Quando comparados ao registro da escolaridade, fica evidenciado que a baixa escolaridade é determinante nas profissões assumidas pelas mulheres. Conforme Melo (1998 *apud* LISBOA, 2003, p.57) “o serviço doméstico remunerado é um bolsão de ocupação para a mão-de-obra feminina no Brasil porque constitui culturalmente o lugar da

mulher” e a execução dessas tarefas exige uma qualificação não valorizada pelo conjunto da sociedade.

Os poucos recursos financeiros acentua sobremaneira as dificuldades de romper com a situação de violência.

Por outro lado, percebe-se que as mulheres pobres quando decididas a romper com a situação de violência o fazem com mais rapidez do que as mulheres da classe média, pois se submetem mais facilmente a trabalhos doméstico, cansativos, mas que lhes permite a sobrevivência, bem como manter a casa e a família.

Estado civil das mulheres acolhidas no CEVIC

Quanto ao estado civil das mulheres que procuraram o CEVIC, a maioria vive em união estável, ou casada.

Tabela 7 – Estado Civil

ESTADO CIVIL	QUANTIDADE
Solteira	08
Casada	25
União Estável	39
Separada	04
Viúva	03
Unões homo afetivas	03
Total	82

Fonte: Dados coletados pela acadêmica.

O estado civil das mulheres revela as mudanças ocorridas no perfil das famílias na década de 90. As mudanças nas estruturas familiares estão relacionadas a transformações na relação homem/mulher presente desde a década de 70, com a liberalização dos hábitos e costumes, redefinições dos papéis masculinos e femininos, desenvolvimento técnico-científico (pílula, novos medicamentos e avanço dos meios de comunicação em massa), separações e aponta para novos arranjos familiares com uniões homo-afetivas, famílias monoparentais e reconstituídas.

Tipificação das Violências nos acolhimentos realizados no CEVIC

Quanto à tipificação das violências atendidas, o maior número diz respeito à violência doméstica 82 casos. A violência doméstica ou violência familiar leva em conta a afinidade/consangüinidade; no entanto pode também incluir o critério de intimidade/coabitação, passando a ter um sentido bem mais amplo, incluindo desde a empregada doméstica, que “é como um membro da família”, até um colega de quarto, amantes, vizinhos, que compartilham da intimidade do espaço privado. Porém nos acolhimentos realizados a maioria envolvia parentesco/consangüinidade.

Tabela 8 – Tipificação da Violência

TIPIFICAÇÃO DA VIOLÊNCIA	QUANTIDADE
Violência Psicológica	76
Violência Física	69
Violência Sexual (praticada pelo companheiro)	14
Estupro	03
Violência Doméstica	82
Ameaça	02
Outros (Briga de Vizinhos)	08

Fonte: Dados coletados pela acadêmica.

A **violência psicológica** foi identificada em 76 acolhimentos realizados. Esse tipo de violência é também denominado de violência simbólica e pode ser identificado em casos envolvendo xingamentos pessoais ou da família da vítima, quando o agressor acusa a mulher de ter amantes sem nenhuma razão, não respeita o trabalho dela e a critica como mãe e mulher; quando a impede de trabalhar fora de casa, de ter amizades ou de sair, de ter convívio social, ameaça-a com palavras, gestos, deixando-a com medo, criando um clima de terror, atemorizando-a e fazendo perder a confiança nas outras pessoas, quando fala mal do seu corpo, proíbe-a de usar maquiagem, arrumar-se, cortar o cabelo, usar a roupa que deseja. Quando não dá atenção aos sentimentos dela, fazendo com que se sinta desamparada emocionalmente, critica seu desempenho sexual ou a obriga a ouvir sobre as aventuras amorosas ou relações sexuais dele com outras mulheres, quando não mantém relações sexuais com a mulher, mas fica se masturbando com filmes, revistas pornográficas e de imagens da internet. Quando destrói ou esconde os documentos pessoais da mulher, quebra móvel, revira a casa, destrói, rouba ou joga suas roupas ou objetos na rua, mata

animais de estimação, ameaça de morte ou suicídio quando a mulher fala em se separar; quando usa de palavras, piadas e expressões de baixo calão e depreciativas do ponto de vista de gênero, classe e etnia, tudo feito como forma de assustar, controlar, maltratar ou castigar a mulher.

São formas de violência psicológica previstas no código penal: ameaças, assédio sexual, calúnia, difamação, injúria, constrangimento ilegal, indução ao suicídio, destruição de documentos, abandono material, racismo, discriminação por orientação sexual.

Mesmo a violência psicológica sendo identificada em maior número, ainda é a mais disfarçada, menos percebida pelas vítimas que, geralmente, só tomam consciência dela, quando passam a sofrer violências físicas e, ao denunciar a violência física apontam também para a violência psicológica.

A **violência física** foi identificada em 69 dos casos atendidos e pode ser percebida quando a vítima sofreu lesões leves ou graves. A violência física se configura por socos, empurrões, queimaduras, cortes, tapas, pontapés ou utilização de objetos que machucam o corpo ou prejudicam a saúde. Quando o agressor passa a ameaçar ou tenta matar com armas brancas ou revólver ou outros objetos como tesoura; quando deixa uma mulher grávida ou doente sem assistência e colocada em situação de perigo propositadamente; quando a impede de trabalhar e ao mesmo tempo não garante o sustento da mulher e de seus filhos. Esse tipo de violência geralmente deixa marcas visíveis e é praticada pelo homem como forma de manter o domínio sobre a mulher, subordiná-la e não necessariamente eliminá-la fisicamente.

Foram realizados quatorze acolhimentos que envolviam **violência sexual** praticada pelo companheiro. Violência sexual é identificada quando o homem obriga a mulher a manter relações sexuais contra a vontade dela, não respeitando se ela se encontra doente ou quando coloca sua saúde em risco, não aceitando o uso da camisinha, por exemplo, quando é impedida de usar contraceptivos, quando força a mulher a praticar atos sexuais dos quais ela não gosta, quando ela é obrigada a manter relações sexuais com outra pessoa ou ficar observando outras pessoas fazendo sexo (exibicionismo ou voyeurismo).

O ato de constranger uma mulher de qualquer idade a conjunção carnal, sem desejo e sem consentimento, mediante o uso da força física, psicológica ou de graves ameaças é estupro; no entanto quando o abuso sexual se dá entre o marido e a esposa, poucas o reconhecem como estupro.

Esse tipo de violência é ainda pouco denunciado, pois envolve relacionamentos íntimos, mitos, vergonhas, promessas, culpas. Na maioria dos casos foi identificado a partir de uma pergunta ou quando a mulher foi incentivada a falar.

Foram atendidos três casos de **estupros**¹³, caracterizados como coito sem o consentimento da mulher e efetuados com o emprego da força e da intimidação, pela legislação configurado unicamente possível se praticado contra a mulher.

Os casos de estupro envolvem muitas contradições. A sociedade por um lado repudia o estupro, por outro culpabiliza a vítima e por outro prefere a perpetuação da violência, muitas vezes com a morte do acusado, especialmente quando ele é preso.

No mesmo período foram registrados também dois casos de ameaça de morte e oito brigas envolvendo vizinhos.

Sabe-se que a violência pode ser psicológica, física, abuso sexual, também pode ser institucional, ou seja, quando os serviços oferecidos por uma instituição e sistemas públicos são prestados em condições inadequadas resultando em danos físicos e psicológicos para a vítima.

Esse é um problema detectado durante o acolhimento, pois muitos casos trazem presente a revitimização. Esses fatos ocorrem principalmente em delegacias que não são especializadas no atendimento a mulheres e crianças. Apesar dos esforços, da sensibilização, muitas vezes individuais, de algumas policiais e pessoas ligadas a esta área, as mulheres continuam sendo recebidas, em um espaço que não é acolhedor e, geralmente, os profissionais que as recebem não estão preparados para escutá-las e acolhê-las.

A mulher em situação de violência quando procura ajuda necessita encontrar um espaço adequado, com privacidade, onde possam ser acolhidas por uma profissional preparada que a escute, na particularidade de sua vivência, e dê início ao processo de enfrentamento da situação de violência. É nesses casos que entra a necessidade de uma profissional de Serviço Social para atuar no acolhimento da mulher em situação de violência, desenvolvendo a escuta social qualificada.

¹³ Nos casos de estupros ou atentados violentos ao pudor são preconizadas as medidas de profilaxia e tratamento do protocolo do Ministério de Saúde - Prevenção e Tratamento dos Agravos Resultantes da Violência Sexual contra Mulheres e Adolescentes. O protocolo inclui a prevenção de doenças sexualmente transmissíveis (sífilis, gonorréia, tricomoníase, clamídia, hepatite B). Nos casos de estupro, deve ser oferecida ainda a anticoncepção de emergência (pílula do dia seguinte) para mulheres em idade fértil. A eficácia do tratamento é tanto maior quanto menor o tempo ocorrido da violência sexual até à procura do atendimento médico, sendo que o intervalo máximo para efeito da anticoncepção de emergência é de até 72 horas depois de ter ocorrido o estupro. Exames para estabelecimento do diagnóstico e rastreamento de doenças sexualmente transmissíveis são também solicitados. Cerca de 16% das mulheres que sofrem violência sexual contraem alguma DST e uma em cada 1000 é infectada pelo HIV (Ministério da Saúde 1999).

2 O ACOLHIMENTO A MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA COMO UM PROCESSO DE INTERVENÇÃO PROFISSIONAL DO SERVIÇO SOCIAL

Nesse capítulo nos propomos a trabalhar o acolhimento a mulheres em situação de violência, como um processo de intervenção profissional do Serviço Social, na perspectiva de uma construção teórico-metodológica sobre essa categoria.

O Serviço Social, mesmo desenvolvendo um trabalho que envolve o acolhimento de pessoas, tem deixado de lado a reflexão sobre essa categoria. Entretanto é possível identificar que a profissão possui sim um acervo de conhecimentos historicamente construídos, no qual figuram concepções teórico-metodológicas, técnico-operativas e ético-políticas, que dão base para a reflexão sobre o acolhimento.

Destacamos também a escuta social qualificada como uma proposta de instrumento técnico-operativo do Serviço Social no acolhimento das mulheres em situação de violência e a necessidade de ir além do acolhimento, atuar de forma a prevenir, desmistificar e erradicar as causas desencadeadoras das situações de violência contra a mulher.

2.1 Acolhida e acolhimento – uma conjunção de diferenças e semelhanças

Na pesquisa bibliográfica, com vistas a refletir sobre o acolhimento, encontramos abordagens com concepções diferentes; defrontamo-nos com duas categorias: acolhida e acolhimento.

A primeira abordagem está ligada à segurança de acolhida, está pautada na oferta de condições materiais de acolhimento, no serviço prestado por algumas instituições e organizações e tem por base a conquista dos direitos sociais e a construção da cidadania; a segunda abordagem baseia-se na filosofia de uma “nova ética” de cuidado e respeito pela pessoa humana, leva em conta aspectos subjetivos, dentro de uma visão holística e de melhoria da qualidade do serviço de acolhida prestado aos usuários.

2.1.1 Segurança de acolhida

A concepção de acolhida, como um serviço a ser prestado pelas instituições e organizações responsáveis pela garantia dos direitos humanos e sociais, está registrada na área da assistência social, mais especificamente na Política Nacional de Assistência Social (PNAS 2004) e na Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

No Brasil, encontra-se em processo de implantação o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), que visa transformar em ações diretas os pressupostos da Constituição Federal do Brasil de 1988 e da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), por meio de definições, diretrizes, princípios. Os serviços sócio-assistenciais no SUAS são organizados segundo as seguintes referências: vigilância social, proteção social, defesa social e institucional.

A proteção social da assistência social consiste no conjunto de ações, cuidados e atenções, benefícios e auxílios ofertados pelo SUAS, para redução e prevenção do impacto das vicissitudes sociais e naturais ao ciclo da vida, à dignidade humana e à família como núcleo básico de sustentação afetiva, biológica e relacional. (NOB/SUAS, 2005, p. 16).

Dentro da proteção social, encontram-se as seguranças de sobrevivência a riscos e circunstâncias; segurança do desenvolvimento da autonomia individual, familiar e social; segurança de convívio ou vivência familiar, comunitária ou social; a segurança social de renda; e a segurança de acolhida.

A segurança de sobrevivência a riscos e circunstâncias inclui a segurança de rendimentos e autonomia: é a garantia de que todos tenham uma forma monetária de garantir sua sobrevivência, independentemente de suas limitações para o trabalho ou de desemprego. É o caso de pessoas com deficiência, idosas, desempregadas, famílias numerosas, famílias desprovidas das condições básicas para sua reprodução social em padrão digno e cidadã.

A segurança de desenvolvimento da autonomia individual, familiar e social exige ações profissionais e sociais para o desenvolvimento de capacidades e habilidades no exercício da cidadania, proteção social, independência pessoal e qualidade dos laços sociais.

A segurança de convívio ou vivência familiar supõe a não-aceitação de situações de reclusão, de perda das relações familiares e comunitárias. Valoriza a dimensão societária da vida como forma de desenvolver potencialidades, subjetividades coletivas, construções culturais, políticas e, sobretudo, os processos civilizatórios. Propõe o enfrentamento das barreiras relacionais criadas por questões individuais, grupais, sociais, por discriminação ou intolerâncias. Na perspectiva do direito ao convívio, é ressaltada a importância da dimensão multicultural, intergeracional, interterritorial e intersubjetiva.

A segurança social de renda é operada através de concessão de bolsas - auxílio e concessão de benefícios continuados nos termos da lei.

A segurança de acolhida é primordial na política de assistência social. Opera na provisão de necessidades humanas e começa com o direito à alimentação, vestuário, abrigo, tendo sempre presente que a conquista da autonomia como uma possibilidade e um direito humano.

A segurança de acolhida se efetiva através de ofertas públicas de espaços e serviços para a realização das atenções de proteção social básica e especializada. As instalações físicas e a ação profissional devem conter condições de recepção, escuta profissional qualificada, informação, referência, concessão de benefícios, de aquisições materiais, sociais e sócio educativas. A segurança de acolhida supõe a oferta de ações de abordagem em territórios de situações de risco, bem como rede de serviços para a oferta de locais de permanência de indivíduos e familiares sob curta, média e longa permanência, através de alojamentos, vagas de albergagem e abrigos (NOB/SUAS, 2005 p. 17).

As ações, cuidados, serviços e projetos devem ser operados em rede, procurando restaurar a autonomia, capacidade de convívio e protagonismo da pessoa usuária, mediante a oferta de condições materiais de abrigo, repouso, alimentação, higienização, vestuário e aquisições pessoais desenvolvidas por meio do acesso as ações sócio-educativas.

A proteção social básica objetiva prevenir situações de risco e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários e se destina à população que vive em situação de vulnerabilidade social.

A articulação de propostas em diferentes áreas, de forma sistemática e continuada, com vistas a garantir a qualidade e o acesso aos serviços, é um desafio posto e necessário de ser enfrentado, bem como o desenvolvimento de serviços, programas, projetos e locais de acolhimento, convivência e socialização das famílias e indivíduos (POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, 2004).

2.1.2 Acolhimento

A segunda abordagem denominada de acolhimento tem por base a construção filosófica de uma “nova ética” de cuidado e respeito pela pessoa humana, e traz presente o aspecto subjetivo no processo de acolhida, dentro de uma visão holística. Busca alterar as relações entre trabalhadores e usuários e dos trabalhadores entre si, como forma de melhoria da qualidade dos serviços prestados, estabelecendo vínculos e ampliando as possibilidades de intervenção profissional do Serviço Social.

O acolhimento é um processo de intervenção profissional que incorpora as relações humanas. Não se limita ao ato de receber alguém, mas a uma seqüência de atos dentro de um processo de trabalho. Envolve a escuta social qualificada, com a valorização da demanda que procura o serviço oferecido, a identificação da situação problema, no âmbito individual, mas também coletivo.

Acolher alguém envolve uma postura profissional, competências técnicas, interação, uma relação que não pode ser de domínio, mas de respeito às diferenças, que se dá entre dois sujeitos, envolvendo uma atitude de cuidado para com a outra pessoa.

Ter uma atitude de cuidado num processo de acolhimento implica desenvolver a capacidade humana de entrar em sintonia com a outra pessoa, auscultar-lhe e afinar-se ao seu ritmo. Conforme nos lembra Leonardo Boff (1999), o cuidado inclui duas significações básicas: a primeira é a atitude de desvelo, solicitude, zelo, atenção, bom trato; a segunda acontece no envolvimento afetivo, com a preocupação e inquietação em relação à outra pessoa.

O acolhimento é um processo de intervenção profissional que pode ser resgatado a partir da história do Serviço Social e que registra em sua trajetória uma vasta experiência no atendimento inicial dispensado à população, em serviços nas áreas de assistência, saúde, direitos humanos, em diferentes programas e projetos.

O acolhimento constitui-se num processo dinâmico, que exige da profissional de Serviço Social, um exercício contínuo entre teoria e prática, sendo a práxis profissional não entendida como a execução de determinadas teorias pré-concebidas, mas uma relação dialética, em que a práxis profissional é sempre ponto de referência da teoria e vice-versa.

O acolhimento como categoria de reflexão tem sido trabalhado por profissionais da área da enfermagem, da medicina, com o termo “cuidado” ou “atendimento humanizado”, na psicologia, com o desenvolvimento da “escuta sensível”.

Na área da saúde, entre os autores que trabalham a importância do acolhimento, nos processos de trabalho em saúde, destacamos a reflexão de Mehry (1997, p. 77):

É importante reparar como este atendimento está sendo feito em termos do processo de interseção que a relação trabalhador/usuário representa se, ao negar uma assistência, isto é feito como uma simples recusa do usuário ou se esta negação é processada dentro de uma certa lógica “acolhedora” e assistencial (a qual destacamos como sendo, por enquanto, aquele espaço interseção trabalhador/usuário que se abre para um processo de escutas dos problemas, para a troca de informações, para um mútuo reconhecimento de direitos e deveres, e para um processo de decisões que pode possibilitar intervenções pertinentes e /ou eficazes, em torno das necessidades dos usuários finais).

A enfermagem, nas últimas duas décadas, tem se destacado na conceituação e estudo sobre o cuidado, sobre a importância do atendimento humanizado. O cuidado tem sido abordado como ontologia, epistemologia, metodologia de investigação, prática organizacional, como práxis do cuidado e como uma pedagogia. Porém ainda não é legitimado pela comunidade científica da enfermagem. Dessa forma,

As definições do cuidado têm abrangido tanto a concreta função do fazer como as formas de conhecimento, as formas de investigação como as formas do ser; o cuidado tem sido ligado ao contexto transcultural, bem como a uma abordagem feminina em direção ao conhecimento de novas formas de consciência. (SILVA, 1997, p. 7).

No Serviço Social, podemos encontrar várias abordagens sobre o atendimento inicial, que mudam de enfoque conforme o tempo e a ampliação da reflexão dos processos que envolvem a intervenção profissional. Entre as diferentes denominações atribuídas a esse processo, tem-se: o primeiro atendimento, a primeira entrevista, entrevista de ajuda, entrevista de apoio, entrevista reflexiva, entrevista de informação, aconselhamento, coleta de dados, avaliação social, entrevista inicial, entrevista de triagem, abordagem, plantão, entre outras.

É possível identificar na trajetória da profissão o acúmulo de um cabedal teórico e prático sobre esse processo de intervenção. Esses conhecimentos foram construídos no desenvolvimento e na afirmação da própria profissão e estão permeados por diferentes correntes de pensamentos, que definem o saber e o fazer profissional.

Tendo presente as várias denominações atribuídas ao atendimento inicial, perguntamo-nos sobre a real necessidade de pensar sobre o acolhimento. Acaso seria essa apenas mais uma “nova” denominação para o que já existe?

Sabe-se que cada época introduz novos termos para designar as pessoas, os serviços, as instituições. Temos denominações como: mulheres vítimas de violência, mulheres em situação de violência, mulheres espancadas, mulheres agredidas, menores, criança e adolescente, velho, idoso, melhor idade, portador de necessidades especiais, pessoas com deficiência. E são tantas as denominações que mudam a cada dia, em todas as áreas, que fica difícil para uma pessoa que não esteja ligada àquela área específica, diferenciar o que cada expressão quer apontar e que ideologia permeia a sua construção.

Cada termo remete a uma compreensão válida até então, entretanto muitas vezes a utilização de uma semântica politicamente correta, pretensamente não discriminatória e bem intencionada acaba escondendo e não explicitando uma condição social e humana bem específica, como o caso da terminologia “melhor idade” para as pessoas velhas, e que de alguma forma mascara a realidade do grande contingente de homens e mulheres acima de 65 anos que se encontra em situação de pobreza e, muitas vezes, enfrentando inúmeras violências.

Todavia, acreditamos que o acolhimento é mais do que uma nova terminologia, pois envolve uma postura profissional, um projeto ético-político, um processo teórico-metodológico e implica a articulação de diferentes conhecimentos e instrumentos técnico-operativos que de certa forma, irão definir como se dará o processo de intervenção profissional do Serviço Social.

É a partir do conhecimento e do comprometimento ético-político com a pessoa que se está acolhendo ou a causa que ela representa, bem como das condições sócio-institucionais a que se tem acesso ou não, que se definirá a intervenção profissional da Assistente Social.

Acreditamos que o acolhimento supera a idéia de aplicação de uma técnica, seja ela de uma entrevista ou de um questionário. Traz presente a dinamicidade, o movimento, a dialética, envolve um agir local, muitas vezes focal, uma metodologia, bem como uma filosofia, uma postura ética, uma opção política. Sua efetividade se dá orientada a partir de uma visão do que é ser homem, do que é ser mulher e de uma concepção de mundo e de sociedade que envolve a profissional e a pessoa usuária.

2.2 Uma proposta de construção teórico-metodológica sobre o acolhimento a mulheres em situação de violência

O processo de acolhimento envolve a importância de acolher, de escutar, de colaborar no processo de reorganização social, emocional, física e relacional da pessoa usuária do serviço, pela criação de vínculos, pelos processos de empoderamento e acesso à rede de atendimento. No desenvolvimento desse processo é necessária a utilização de diferentes conhecimentos.

Entre os conhecimentos utilizados, destacamos a percepção clara da realidade sobre a qual a profissional de Serviço Social intervém; os elementos presentes no desenvolvimento da escuta social qualificada; e o conhecimento das possibilidades e limites da intervenção profissional. A dimensão teórico-metodológica é um recurso essencial que a assistente social aciona durante o processo de acolhimento às mulheres em situação de violência.

Conforme Iamamoto (2001, p. 69): “o conhecimento não é só um verniz que se sobrepõe superficialmente à prática profissional, podendo ser dispensado; mas é um meio pelo qual é possível decifrar a realidade e clarear a condução do trabalho a ser realizado”.

2.2.1 Acolhimento da mulher em situação de violência e o Serviço Social

Por vezes, a mulher que se encontra em situação de violência, ao procurar um órgão público como forma de resolver sua situação, tanto nas delegacias, como nos centros de referência, ou no atendimento do centro de saúde, sofre uma revitimização por meio de atitudes de intolerância, julgamento, preconceito, ignorância e pela desqualificação do relato da mulher. Durante o estágio no CEVIC, vários foram os relatos ouvidos sobre este grave problema.

De acordo com Camargo e Aquino (2003, p. 40), “os estudos sobre impacto das ações do Estado sobre o problema da violência apontam para uma difícil trajetória às vítimas, repercutindo, inclusive, em situações de revitimização”.

Como forma de evitar a revitimização, propõe-se o desenvolvimento dos processos de acolhimento com escuta social qualificada nos serviços da rede de atendimento às mulheres em situação de violência.

Tendo presente que uma política pública pode e deve ser resposta à necessidade da pessoa que dela precise, é importante destacar, inicialmente a exigência de um espaço físico adequado para o acolhimento. Um local que expresse o amparo que a pessoa carece para enfrentar a situação que está vivendo, bem como garanta a privacidade e o sigilo profissional.

O acolhimento com escuta social qualificada deve ocorrer de preferência sem a presença de pessoas que possam inibir a mulher. Evitando-se compartilhar a sua história com familiares e/ou estranhos, bem como o vazamento de informações e a estigmatização da mulher ou da situação.

A compreensão social das relações é essencial para uma mudança individual e coletiva nas causas geradoras da violência. Por isso, é fundamental a instituição de espaços em que a mulher possa falar e ser escutada, refletir sobre sua vida, descobrir caminhos novos, tomar consciência da situação, fazer a reconstrução subjetiva das relações, a releitura dos fatos, bem como dos fenômenos sócio-culturais presentes nas relações estabelecidas.

Outro aspecto relevante é a constituição de uma equipe multiprofissional e/ou interdisciplinar preparada e comprometida com a causa e a defesa dos direitos humanos.

No que tange à intervenção profissional da Assistente Social, essa vai além da dimensão objetiva e material, influi especialmente nos aspectos subjetivos que marcam a vida da pessoa usuária.

Por isso, deve-se levar em consideração que, no desenvolvimento dos processos de intervenção profissional da Assistente Social, especialmente no acolhimento, esses devem primar pela participação das usuárias nas definições de alternativas e soluções, como forma de garantir a liberdade de escolha e a autonomia delas.

Para o acolhimento se desenvolver efetivamente, é necessário levar em consideração a importância do contínuo confronto dialético com o conhecimento teórico, bem como conhecer as especificidades da intervenção e as condições de estrutura física, material para o atendimento; uma compreensão ampla da conjuntura que envolve as relações da mulher e da instituição prestadora do serviço e articulação com a rede de atendimento disponível.

No processo de acolhimento com escuta social qualificada da mulher em situação de violência, percebemos que estão envolvidos aspectos como:

- Conhecer a história da usuária e a identidade do agressor.
- Identificar a situação problema, ou seja, a tipificação da violência sofrida.
- Levantar dados, como forma de obter informações sobre as diferentes situações de violência.
- Elaborar o perfil sócio-econômico da usuária.
- Identificar a demanda social trazida pela usuária, decorrente ou não da situação de violência.
- Identificar o apoio familiar e/ou da rede de relacionamentos da usuária, diante do ocorrido.
- Esclarecer a usuária quanto aos recursos ou não da instituição, como atendimento social, psicológico, jurídico, médico, entre outros.
- Esclarecer a usuária quanto aos recursos da comunidade, tais como: Conselho Tutelar, Centros de Saúde, Fóruns, IML, CEVIC, Centros de Referência, Casas Abrigo, Casas de Passagem.
- Orientar e informar sobre seus direitos: guarda dos filhos, pensão, partilha de bens, entre outros.
- Fazer uma reflexão crítica sobre a violência e a discriminação entre os gêneros.
- Propor alternativas de segurança durante a crise de violência.
- Reforçar a importância do atendimento social, psicológico, jurídico e na área da saúde.
- Estimular a denúncia, mostrar a importância do registro do boletim de ocorrência em uma delegacia e do exame de corpo de delito no Instituto Médico Legal, como prova da violência.
- Esclarecer que a intervenção social não ocorre apenas com a usuária, é extensiva aos familiares e/ou colaterais, quando necessário.
- Identificar o desejo de interrupção ou não da gravidez, em caso de estupro, bem como os valores morais e religiosos da mulher e discutir alternativas como: pré-natal e doação do recém-nascido.

O Serviço Social tem um papel importante no entrosamento, com outros órgãos públicos envolvidos nessa problemática: a delegacia da mulher, outras delegacias, serviços

de saúde, promotorias, instituto médico legal, conselhos da mulher, câmara de vereadores, câmara legislativa; também com movimentos sociais: movimento feminista, de mulheres, das donas de casa, creches, associações de moradores, como forma de socializar as informações sobre a importância do acolhimento e os encaminhamentos necessários.

Realizar o acolhimento à mulher em situação de violência envolve o escutar suas queixas, sofrimentos, procurando conhecer sua história e contextualizar os aspectos sócio-culturais, históricos e econômicos que a envolvem sempre numa atitude de respeito à sua autonomia, sua individualidade e seus direitos.

Tendo por base algumas orientações elaboradas pela casa de cultura da mulher negra (2002), apresentamos a seguir algumas medidas podem ser tomadas para melhorar o acolhimento às mulheres em situação de violência nos centros de saúde e hospitais:

- Acolher as mulheres com sensibilidade, independente da idade, cultura e orientação sexual, sempre lembrando que a violência é inaceitável em qualquer situação. Falar sobre o problema ajuda a mulher a aliviar a tensão que está vivendo. Se perguntada, a maioria das mulheres espancadas discutirá a violência no seu relacionamento.
- Tratar a mulher com dignidade, compreensão e respeito.
- Respeitar a autonomia da mulher sobre suas escolhas e decisões.
- Ter em mente que o processo de deixar uma relação de violência é lento e gradual.
- Documentar a história do incidente atual e violências passadas na ficha médica, anotando também informações de quem a cometeu.
- Nos hospitais e emergências, realizar exame físico completo, incluindo exame neurológico e raio-x para identificar fraturas novas e antigas. Verificar possível abuso sexual por parte do parceiro. Usar mapa anatômico para indicar a localização de lesões passadas e atuais.
- Se a mulher tem filhos, verificar se as crianças sofrem violência.
- Esclarecer a mulher em situação de violência sobre seus direitos legais.
- Os critérios aplicam-se, no mínimo, aos seguintes tipos de abuso: agressão física; estupro ou outra forma de molestamento sexual; violência doméstica contra esposas, companheiras e crianças.
- Os procedimentos para avaliação das pacientes devem ser precedidos do consentimento das mesmas.

- Defender e interceder em favor das mulheres em situação de violência e de seus filhos e filhas.

Em uma abordagem multiprofissional ou interdisciplinar a documentação dos processos e procedimentos desenvolvidos é parte fundamental. É importante considerar que a documentação do relatório, diário de campo e prontuário, poderá ser utilizada como elemento chave num processo jurídico.

É importante não acelerar o processo de acolhimento, dar tempo para a mulher tomar suas próprias decisões, evitar julgamentos, respeitar suas crenças, princípios e valores, de forma a colaborar para o resgate da sua auto-estima.

Sabe-se que a intervenção profissional do Serviço Social, nos processos de acolhimento, é marcada pelas experiências da prática diária, cotidiana, geralmente repetitiva, regular, exigindo da profissional uma capacidade de ir além do que está posto, com competência e ética, como forma de desenvolver um trabalho conseqüente.

Dessa forma, faz-se necessária uma consciência clara de que as profissionais podem colaborar para que a mulher enfrente a situação de violência; que os centros de referência e os diversos serviços podem dar o suporte de que ela necessita para romper com a situação de violência; entretanto, a decisão de sair, de enfrentar a situação de violência, de mudar de vida, é em última instância da mulher. Essa consciência colabora para enfrentar os sentimentos de frustração que muitas vezes perpassam a trajetória profissional.

No acolhimento de uma mulher em situação de violência, destacamos a importância da escuta social qualificada. Escutar alguém exige mais que boa vontade. Escutar exige, antes de tudo, uma atitude de respeito à usuária, exige dedicação de tempo, um espaço adequado, sem a ocorrência de interrupções bruscas ou desnecessárias.

Implica em “escutar o modo como as coisas estão sendo ditas, o tom usado, as expressões, os gestos empregados. E mais, ouvir inclui o esforço de perceber o que não está sendo dito o que apenas é sugerido, o que está oculto, o que está abaixo ou acima da superfície” (BENJAMIN, 1978, p. 68).

No acolhimento com escuta social qualificada, escutamos com o corpo todo, com nossos ouvidos, nossos olhos, nossa capacidade de perceber amplamente cada situação, mas especialmente com o coração e o conhecimento teórico de que dispomos sobre o tema abordado. Esse conjunto é essencial para a efetividade dos processos de acolhimento.

2.2.2 O acolhimento requer a articulação de conhecimentos sócio-político-culturais

Entre os conceitos que permeiam a discussão sobre o acolhimento, destacamos o de Werba que aponta para sua importância no atendimento das mulheres em situação de violência. Para a autora, o acolhimento envolve “o escutar e o receber com solidariedade e respeito às mulheres em situação de violência, em um momento no qual, elas possam expressar seus sentimentos e vivências sem serem submetidas a julgamentos ou acusações” (WERBA, 2002 *apud* STREY et al., 2004, p. 106).

Diferentes concepções teórico-metodológicas permeiam a reflexão e o agir profissional do Serviço Social, no que tange ao acolhimento das pessoas usuárias.

As primeiras abordagens teóricas sobre o atendimento inicial, tais como a entrevista de ajuda ou encontro dialógico, foram trazidas para o Serviço Social por meio da concepção fenomenológica. Entre as autoras que trabalharam nessa perspectiva, destacam-se Ana Augusta Almeida, Anésia de Souza Carvalho, entre outras.

A perspectiva fenomenológica atribui especial ênfase à questão da subjetividade e da inter-subjetividade, fundamental para os processos de acolhimento. Todavia é também importante ter presente na reflexão sobre o acolhimento a perspectiva do direito e da ética, levando em conta aspectos sociais, políticos e culturais, presentes nas relações humanas e também incorporadas à prática e reflexão dos processos de trabalho do Serviço Social.

Trazemos presente na reflexão sobre o acolhimento contextos sócio-históricos anteriores ao processo de reconceitualização do Serviço Social, mas que fornecem subsídios teóricos importantes para essa reflexão. Temos consciência das críticas apontadas pelo próprio Serviço Social a esta corrente, porém acreditamos que aspectos apontados por autores como Benjamin (1978), ao trabalhar a entrevista de ajuda, são importantes e não se deve ignorá-los, apesar das limitações que apresentam.

Em seu livro “A Entrevista de Ajuda”, Benjamin (1978) apresenta características da entrevista semelhantes aos processos de acolhimento desenvolvidos por profissionais de Serviço Social.

No processo de acolhimento, assim como na entrevista de ajuda, a profissional de Serviço Social possui um papel ativo e, traz para o momento da acolhida, o conjunto de conhecimentos teóricos e da prática acumulada pela profissão; a experiência; a habilidade profissional; as informações e os recursos que têm à sua disposição. Além disso, traz a si mesma com suas convicções e preconceitos, o desejo de ser útil, a ternura e a estima em

relação ao usuário, os seus defeitos, seu próprio espaço vital e sua própria estrutura interna e de referência.

Ao explicitar a entrevista de ajuda, Benjamim pontua que a entrevista é um diálogo entre duas pessoas, um diálogo sério e que tem uma intenção, cujo objetivo é auxiliar o entrevistado, que pode procurar ajuda livremente ou contra sua vontade, forçado pela lei ou outros agentes.

No acolhimento, tem-se presente esse diálogo profundo entre a pessoa que procurou o serviço e a pessoa que a recebeu. A partir daí, é possível desencadear o que chamamos de escuta social qualificada.

O acolhimento requer a articulação de diversos conhecimentos que envolvem a prática profissional, conhecimentos da realidade sócio-político-cultural da pessoa, da comunidade e sociedade em que está inserida.

Perceber o que está além do “visível olho roxo”, as causas que levaram a tal situação, este é um desafio posto cotidianamente nos processos de acolhimento.

Quando uma mulher chega a um centro de referência ou a uma delegacia, ela traz consigo mais do que a violência sofrida, do tapa ou pontapé; ela traz o conjunto de suas relações, da precariedade da casa em que mora, do desemprego, das relações estabelecidas, das transformações ocorridas na sociedade. Dessa forma, cada acolhimento é único, mas também é universal. Está ligado a tudo o que acontece na sociedade.

A realidade global pode ser percebida nas consequências da intensificação das relações virtuais, e que se faz presente no acolhimento da mulher com a auto-estima baixa por causa do marido que prefere a masturbação com fotos baixadas pela internet a uma vivência sexual com a companheira.

Na confiança abalada da mulher que se vê exposta, com a divulgação de suas fotos tiradas num momento de intimidade com o namorado.

Na realidade de pobreza, de violência tanto de gênero como urbana, presentes no acolhimento de uma mãe que viu seu filho ser assassinado na cozinha da casa por grupos rivais do tráfico de drogas.

Na cultura patriarcal aliada à falta de políticas públicas, presentes na história de uma mulher que, para não ver os filhos com fome, sai para trabalhar e ao retornar sofre as consequências do machismo de seu companheiro, e é espancada violentamente.

Com base na nossa experiência no acolhimento com escuta social qualificada de mulheres em situação de violência, pode-se dizer que esse processo aponta a importância de quatro aspectos:

- **Do emergencial:** da resolução do problema, ou pelo menos do alívio do sofrimento e/ou da segurança necessária da pessoa usuária e de seus próximos (filhos, parentes). Neste aspecto, fazem-se necessários os equipamentos sociais básicos, como delegacias da mulher, casas abrigo, centros de referência, com profissionais capacitados e comprometidos com a causa das mulheres.
- **Da significação:** qual o significado da violência sofrida para a pessoa usuária? Qual é o significado de sua vida, quando em situação de violência? Qual é a relação da usuária com seu próprio corpo, que sofreu violência? Para compreender a realidade humana é necessário levar em conta a subjetividade das pessoas, diferenças pessoais, de grupos, de povos e a variação que acontece em diferentes períodos históricos. Os valores, os princípios, a consciência, as concepções variam de lugar para lugar, de pessoa para pessoa. Como a pessoa que está sendo acolhida pensa e sente em relação a si mesma, como ela se percebe? Como percebe os outros em relação a si; como, em sua opinião, os outros pensam e sentem a seu respeito?
- **Do encaminhamento:** para onde encaminhar? O que fazer para colaborar na resolução da situação? Quais são as aspirações, desejos, objetivos imediatos da mulher em situação de violência? Que mecanismos de enfrentamento usa ou é capaz de usar para enfrentar uma situação de violência? Não basta acolher bem, é importante ter perspectivas de superação da situação de violência. São necessárias políticas equitativas e de caráter universal que atendam às necessidades sociais das mulheres. Construindo novas lógicas, que estejam pautadas na perspectiva do direito. Porém é preciso ir além, fazer da nossa prática uma ação emancipadora, ocupando o espaço da política, dos conselhos, reivindicando, propondo alternativas para o enfrentamento da questão social.
- **Da interpretação:** a percepção de que os problemas ligados à violência contra a mulher estão ligados também ao modelo de sociedade, no caso a sociedade capitalista e suas contradições.

2.2.3 A escuta social qualificada - uma proposta de instrumento técnico-operativo no processo de acolhimento

No processo de intervenção profissional, os instrumentos de trabalho fazem parte integrante e importante da atuação cotidiana do Serviço Social. Silva (2004, p. 122) nos aponta alguns pressupostos básicos nessa direção:

- A instrumentalização do profissional para o exercício cotidiano da profissão, capacitando-o para identificar e trabalhar as possibilidades teórico-práticas da profissão na realidade em que está inserido.
- A compreensão e análise dos fenômenos com que trabalha no contexto das relações sociais, construindo desta forma o seu objeto de intervenção.
- A delimitação e encaminhamento de forma metodológica, do processo de intervenção em termos do objeto construído, definindo objetivos, estratégias e táticas de ação profissional.
- O desenvolvimento de um instrumental técnico-operativo que possibilite a viabilização do processo metodológico dentro da proposta de intervenção definida.

Os principais instrumentos técnico-operativos utilizados na intervenção profissional e especialmente junto às mulheres em situação de violência são: entrevista, visita domiciliar, reuniões com grupos de mulheres, reuniões com equipe multiprofissional, documentação, elaboração de relatórios, parecer social, planejamento de programas, construção de indicadores, pesquisa, articulação em rede (LISBOA; PINHEIRO, 2005, p. 205).

A estes acrescentamos a escuta social qualificada como um instrumento técnico-operativo do Serviço Social.

Geralmente fala-se muito e ouve-se pouco. Num tempo marcado por inúmeras possibilidades de comunicação, da palavra falada e escrita (telefone, rádio, televisão, internet, comunidades virtuais), parece uma contradição dizer que a capacidade de escutar com profundidade ainda é pouco desenvolvida. Porém esta é uma realidade que perpassa o agir profissional em várias áreas, desde o médico que não escuta a reclamação da paciente, não observa seus hematomas e não se pergunta do porquê de tanta dor, até a escrivã que registra um boletim de ocorrência e só escreve o “extremamente necessário”, o que julga

importante, até a assistente social que não escuta a mulher, julga-a e encaminha um parecer dando a guarda das filhas para o agressor.

Escutar não é somente ouvir. “Escutar é compreender, é aceitar o entrevistado, evitando-se mostrar-se escandalizado ou assombrado, por mais chocantes que sejam as revelações feitas” (MONTEOLIVA, 1986, p. 226).

Ao se acolher alguém, algumas atitudes podem servir de orientação como forma de melhorar a capacidade de escutar, tais como (informação verbal)¹⁴:

- Colocar-se em frente do interlocutor e olhar para a pessoa.
- Escutar sem interromper, mesmo quando se está em desacordo. Dar à outra pessoa a possibilidade de expressar-se até o fim.
- Enquanto se escuta não se faz outras coisas. É importante evitar distrações com o celular, telefone, som, entre outros.
- Manifestar interesse por tudo o que a pessoa está dizendo.
- Não preparar uma resposta enquanto a outra estiver falando.
- Antes de dar uma opinião, certificar-se de que compreendeu o que foi dito. Pode-se utilizar da técnica da repetição do que escutou, especialmente quando a sua maneira de pensar difere da pessoa que a está expressando.
- Escutar para compreender e não para responder.
- Não julgar. Muitas vezes, a aparência engana. É importante ficar atenta aos próprios preconceitos em relação ao modo da outra pessoa se vestir, ao jeito de falar, de se expressar. O que a pessoa fala deve ser escutado, é importante para ela. É importante “ultrapassar a casca”.
- Não antecipar o que a outra vai dizer, mesmo que se “tenha certeza” do final da conversa.
- Tomar cuidado para que as suas preocupações pessoais não criem distorções de interpretação naquilo que se ouve.
- Procurar não se deixar levar pela emoção, escutando só o que lhe convém e adaptando o que ouve as próprias conveniências.
- Manter-se aberta à opinião da outra pessoa, mesmo que as opiniões expressadas abalem suas convicções pessoais.

¹⁴ Anotações de palestra proferida por Adolfo Temme, em seminário “Desenvolvendo Relações de Confiança” 12 de novembro de 1997 em Teresina-PI.

- Procurar perceber se atitudes de preconceito, tabus, insegurança, sentimentos de inferioridade ou superioridade, hostilidade, rivalidades, desejo de dominar, estão influenciando o escutar e a forma como encaminha uma determinada situação.
- Procurar distinguir os fatos de opiniões, impressões e interferências.
- Manter-se aberta para ouvir tudo o que a outra pessoa diz e expressa por meio de gestos, palavras, olhares, suspiros. Evitando-se o registro apenas dos pontos discutíveis ou falhos.

Paulo Freire, refletindo sobre o valor da escuta, diz-nos que:

Se na verdade o sonho que nos anima é democrático e solidário, não é falando aos outros, de cima para baixo, sobretudo, como se fôssemos os portadores da verdade a ser transmitida aos demais, que aprendemos a escutar, mas é escutando que aprendemos a falar com eles. Somente quem escuta paciente e criticamente o outro, fala com ele, mesmo que, em certas ocasiões, precise falar a ele (FREIRE, 1996, p. 127).

A escuta social qualificada traz presente a possibilidade da liberdade de expressão da mulher em situação de violência e, ao mesmo tempo, de perceber os significados, os sentimentos, os valores morais e culturais que a pessoa possui, seu universo afetivo, imaginário e cognitivo como forma de melhor compreender suas atitudes, comportamentos, idéias, valores, símbolos e mitos, sem julgamentos prévios ou repressões do tipo: “por que você fez isso?” “mas outra vez”. Escutar alguém é diferente de dar bronca, de dar receitas de felicidade, é principalmente e primeiramente ouvir.

A escuta social envolve perceber como se estabelece e se desenvolve a rede de relações sociais em que a pessoa está inserida. Como estão articuladas as relações com a sua família e a do companheiro, que relações ela mantém com colegas de trabalho ou de estudo, se participa de algum grupo da comunidade ou movimento social. Quais as suas reais possibilidades de saída da situação de violência. O que necessita como apoio social para enfrentar a situação. Por exemplo: uma mulher que procura o atendimento, geralmente chega com a auto-estima baixa, é importante perceber o que gera a auto-estima baixa, se está envolvido um problema físico (como a falta de dentes, ou hematomas) ou econômico, ou de desemprego, ou de saúde, ou se precisa de um acompanhamento psicológico, ou falta-lhe compreensão sobre seus direitos, necessitando orientação e acompanhamento jurídico.

É a percepção da situação-problema que, articulada ao conhecimento teórico da profissional e às condições institucionais a que tem acesso ou não, a sua rede de relações

(visto que até o momento não se tem efetivado uma rede de atendimento que de fato atenda às necessidades das mulheres), que possibilitará uma intervenção efetiva por parte da Assistente Social.

A escuta social qualificada é desenvolvida por uma profissional de Serviço Social, que irá primar pelo direito da pessoa usuária do serviço, mesmo que essa realidade se apresente contrária aos interesses e convicções pessoais da profissional. A participação efetiva da pessoa usuária é fundamental na construção de uma relação que visa à autonomia e à emancipação dela.

O ser humano emerge como um ser ético quando sente o outro como outro, em sua autonomia, quando se solidariza com ele, quando desenvolve com-paixão por sua vida e sua causa. Ser ético é assumir os interesses do outro até mesmo quando eles não coincidem com os nossos (BOFF, 2000, p. 79).

Na relação profissional, deve-se primar pelo direito da pessoa usuária do serviço. A profissional pode sugerir várias alternativas de encaminhamento; não tem o direito, porém, de decidir o que é melhor para a usuária. É importante ter sempre presente que a pessoa que está sendo acolhida é parceira, não é subordinada, é uma pessoa sujeita de direitos, independentemente da situação em que se encontra.

A escuta social qualificada exige atitude de diálogo, predisposição à mudança, abertura ao diferente, busca da autonomia, que está associada à co-responsabilidade comunitária e social. A escuta social enfrenta o individualismo neoliberal, cria vínculos e tece uma rede de relações.

Nesse processo de escuta social qualificada, é importante destacar que a conquista da autonomia profissional por parte do Serviço Social tem ligação estreita com a conquista da autonomia das pessoas usuárias. Pois uma profissional, que não tem reconhecido seus direitos, que não se mantém atualizada, dificilmente irá conseguir trabalhar tendo presente à conquista da autonomia da pessoa usuária.

O exercício da liberdade profissional e da autonomia é fundamental para a assistente social realizar de maneira efetiva o seu trabalho. Por isso, o código de ética do Serviço Social apresenta como direitos da Assistente Social: o livre exercício das atividades inerentes à profissão; inviolabilidade do local de trabalho e respectivos arquivos e documentação, garantindo o sigilo profissional; ampla autonomia no exercício da profissão, não sendo obrigado a prestar serviços profissionais incompatíveis com as suas atribuições, cargos ou funções; liberdade na realização de seus estudos e pesquisas,

resguardados os direitos de participação de indivíduos ou grupos envolvidos em seus trabalhos; ter livre acesso à população usuária (CFESS, 2003).

No processo de acolhimento com escuta social qualificada, a profissional de Serviço Social adentra a vida e a intimidade das pessoas. É importante que tenha uma palavra de incentivo, de motivação e evite tratar a pessoa usuária como incapaz de tomar suas próprias decisões. Uma prática que visa à autonomia da pessoa usuária necessita estar baseada no respeito às diferenças e na partilha do conhecimento.

É dever ético questionar e não aceitar qualquer forma de discriminação seja de gênero, sexo, classe social, etnia, por mais que se reconheçam as dificuldades que se terá de enfrentar, pois “o respeito à autonomia e à dignidade de cada um é um imperativo ético e não um favor que podemos ou não conceder uns aos outros” (FREIRE, 1996, p. 66).

Acolher envolve a sensibilidade de ouvir, de olhar sem julgamentos, sem medir, ou comparar, especialmente de compreender. Compreensão que, conforme nos lembra Bourdieu (1997, p. 704), “pode ser considerada como uma forma de exercício espiritual, visando a obter, pelo esquecimento de si, uma verdadeira conversão do olhar que lançamos sobre o outro nas circunstâncias comuns da vida”.

Ainda mais, acolher pressupõe uma inversão da atenção. Antes de situar uma pessoa em “seu lugar”, começa-se por reconhecê-la como uma pessoa complexa dotada de liberdade, autonomia e direitos.

A escuta social qualificada começa por uma atitude de não interpretar, por suspender toda forma de julgamento, procura-se compreender por empatia, opta-se por criar vínculos. Somente em um segundo momento, após o estabelecimento de uma confiança estável da pessoa usuária em relação à pessoa que a está acolhendo, é que se darão as proposições interpretativas, realizadas com prudência. Mas deve-se saber que cada experiência é pessoal e única.

A postura que se requer para o desenvolvimento da escuta social qualificada é postura de abertura, que tem por base uma compreensão holística. “A disposição acolhedora que inclina a fazer seus os problemas do pesquisado, a aptidão a aceitá-lo e a compreendê-lo tal como ele é, na sua necessidade singular é uma espécie de amor intelectual” (BOURDIEU, 1997, p. 704).

No processo de acolhimento com escuta social qualificada de uma mulher em situação de violência, o respeito pela individualidade dela e singularidade da situação, é condição *sine qua non*. Dessa forma, destacamos a categoria da alteridade não como um aspecto complementar, mas como um princípio que perpassa todo o processo. A

experiência da alteridade abre a possibilidade do estabelecimento de vínculos entre a profissional de Serviço Social e a pessoa usuária do serviço.

Pois, os fundamentos da alteridade estão presentes no diálogo entre um eu e um tu, entre o “si - mesmo” e o “diverso de si” como primeiro passo. É nesse encontro sensível com o outro que se desenvolve o espaço para que o “tu” também seja e exista no diferente/ no diverso/ distinto que ele é”. Isso significa uma nova ordem em que a superioridade dá lugar a uma relação de equidade e reciprocidade. Passa a existir um diálogo que se torna comunicação, instaura-se uma relação do eu com o outro (AGOSTINI, 1997 p. 43).

Acolher a outra pessoa implica exercitar a capacidade de compreender a outra pessoa, em aceitá-la, em comprometer-se com a resolução da situação que está sendo acolhida e a disposição de ir além do que está posto.

Implica também, a partir de um processo contínuo de escutar, deixar que este saber-ouvir fecunde nossa atuação; permitir que se configurem novas relações entre quem acolhe e quem é acolhida, pautadas numa dinâmica de alteridade, tendo como base um diálogo profundo e a aceitação da outra pessoa.

2.2.4 Possibilidades e limites no acolhimento - não basta só acolher!

No desenvolvimento do estágio no CEVIC, questionávamo-nos sobre os limites e possibilidades encontrados no processo de acolhimento das mulheres em situação de violência.

Percebemos que esse processo é marcado pela ambigüidade. O acolhimento pode significar o início de um processo de intervenção que politiza, torna público, fortalece a autonomia da pessoa usuária, mas também pode ser manipulado e utilizado como um amortecedor das instituições que não funcionam adequadamente e das políticas sociais insuficientes.

Por isso, compreendemos que não basta só acolher, é preciso ir além, investir maciçamente em políticas que visem à prevenção, à conscientização e à mudança de comportamento de homens e mulheres em relação ao cuidado consigo mesmo e com a vida. Esse trabalho exige a articulação de diferentes áreas do conhecimento e abertura para uma atuação conjunta, tendo presente uma perspectiva de construção da democracia participativa e de resgate de princípios que historicamente foram negligenciados por serem considerados femininos e que são fundamentais para a construção de uma sociedade sem violência contra a mulher, na qual os homens sejam verdadeiramente parceiros, companheiros e não agressores e violadores.

2.2.4.1 Articulação em redes – meio de romper com o isolamento

Um aspecto que perpassa o acolhimento com escuta social qualificada e a sua percepção é fundamental, é a percepção das redes: de relacionamentos pessoais, familiares, de organizações não-governamentais (ONGs) e instituições presentes nas comunidades, das redes sociais que se articulam na e a partir da mulher em situação de violência.

Nesse processo é importante ter presente a maneira como o núcleo familiar e da vizinhança encara a situação de violência, visto que essa rede de relacionamento influencia significativamente a forma como a mulher enfrenta ou não a violência a que está submetida. É fundamental perceber como se dá o processo de constituição das redes de relações, tecidas ou acessadas pelas mulheres.

A configuração em rede pode ser observada na natureza como, por exemplo, na teia da aranha, também pode ser identificada na rede de quem pesca, na rede produzida pelas rendeiras. A rede remete a noção de entrelaçamento, de fios que unidos por nós formam uma malha mais ou menos trabalhada.

Porém a morfologia da rede só se tornou visível, sendo utilizada como padrão organizacional, com o desenvolvimento das tecnologias da informação, com as redes técnicas da internet.

As redes se caracterizam por suas estruturas abertas, com capacidade de ampliação, e representam hoje uma oportunidade de organização, integração e mobilização social, capazes de responder às demandas das sociedades contemporâneas, de atuação e articulação social, também no enfrentamento e erradicação da violência de gênero.

Conforme Negrão (2004, p. 237), “nas redes os objetivos são definidos coletivamente, articulando pessoas e instituições que se comprometam a superar de maneira integrada os problemas sociais”.

Ainda segundo a autora, no que se refere ao atendimento das mulheres em situação de violência, as redes de apoio passaram a se constituir, a partir dos anos 90, numa proposta programática do movimento de mulheres em resposta a fragmentação dos processos vivenciados até então nas delegacias de atendimento às mulheres.

As redes de relacionamento, sejam elas familiares, de parentesco ou compadrio, ou as redes de solidariedade, de família que, de acordo com Lisboa (2003) estão presentes na comunidade e território do bairro e proximidades, de serviços acessados em ONG's e instituições, influenciam a mulher no enfrentamento da situação de violência.

Destacamos a importância para as mulheres da periferia, especialmente, da rede de vizinhança. Conforme Lisboa (2003, p. 92), “além da solidariedade familiar, também é importante a solidariedade entre vizinhos; é a forma mais primária de ajuda mútua, pois manifesta-se na vida cotidiana.”

Devemos observar se o seu círculo familiar e de amigos apresenta atitudes de cunho machista e preconceituoso, ou encara a violência como um “segredo familiar”, não abrindo espaço para o diálogo; se aceita a violência por entender que “a mulher que não anda direito pode ser corrigida”; se culpabiliza a mulher “foi ela que procurou que provocou”; como se dá a dicotomia entre o público e privado “roupa suja se lava em casa”.

Além disso, precisamos averiguar se existem pessoas que não aceitam as relações de desigualdade, se questionam a objetivação do corpo da mulher, se refletem as questões

de gênero presentes nos relacionamentos, se incentivam e colaboram para a mulher enfrentar a situação e superar as relações de opressão.

Muitas vezes, são essas redes que salvam a vida da mulher, são comadres e compadres que a escondem, que chamam a polícia, acompanham-na para realizar o boletim de ocorrência, fornecem o vale transporte e não a deixam esmorecer.

A falta de uma estrutura pública, de uma casa abrigo, para garantir a segurança da mulher e de seus filhos, num período de crise, de uma legislação específica que retire o agressor de casa, faz com que as redes familiares ou de vizinhança, sejam a solução encontrada pela mulher e por quem está desenvolvendo o processo de acolhimento.

Porém, verifica-se que um dos problemas enfrentados em casos envolvendo os abrigos provisórios em casa de parentes e vizinhos, diz respeito à condição econômica da mulher e seus familiares e amigos que, muitas vezes, demonstram boa vontade de recebê-la, mas lhes faltam condições adequadas de espaço físico, de alimentação, e as mulheres acabam passando por um processo de peregrinação, “de casa em casa”, fugindo do agressor.

A articulação em rede, ou seja, articulação com movimentos sociais, instituições da área jurídica, social, de saúde, da segurança pública, em diferentes níveis de governo, além da sociedade civil é fundamental para que sejam obtidas transformações quantitativas e qualitativas no trabalho tendo em vista a cidadania das mulheres em situação de violência.

O surgimento das relações e articulações em redes e sua emergência na sociedade contemporânea marcam e desafiam o fazer do Serviço Social e sua consolidação potencializa o trabalho das assistentes sociais e demais profissionais envolvidos com a temática da violência contra a mulher.

O trabalho em rede amplia as condições para a superação do sentimento de impotência diante das condições de trabalho colocadas para os profissionais que atuam na área dos direitos humanos. O trabalho em rede significa uma nova forma de atuação na área social (FALEIROS, *apud* PINHEIRO, 2005).

É necessário um serviço em forma de rede: com a implantação de disque-denúncia; casas de proteção (casas abrigo); centros de referência com profissionais nas áreas social, psicológica e jurídica, entre outras, para o atendimento das mulheres e também para trabalhar com os agressores; um maior número de delegacias especializadas no atendimento às mulheres, instaladas nos municípios de médio porte e nos municípios maiores, com uma equipe formada por assistentes sociais e psicólogos preparada para o

acolhimento e assistência a elas e um trabalho articulado com profissionais dos municípios menores.

O Plano Nacional da Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres (2003), explicita que a rede de atendimento necessita estar articulada com diferentes serviços e reunir esforços de diferentes níveis de governo, além da sociedade civil e dos movimentos de mulheres. Os principais pontos da rede são: área social, área jurídica e de proteção, área da saúde, de segurança e os serviços e organizações que promovem a educação e a cidadania.

O enfrentamento das causas da violência contra a mulher exige uma ação ampla envolvendo o Estado e a sociedade civil por intermédio da constituição de redes que rompam com o isolamento e invisibilidade, das mulheres e dos órgãos prestadores dos serviços de acolhida.

2.2.4.2 Desconstrução dos mitos - uma necessidade

Outro aspecto que perpassa o processo de acolhimento com escuta social qualificada diz respeito à importância de desconstruir os mitos em torno da violência contra a mulher.

De acordo com o dicionário de filosofia Abbagnano (1982), existem três significados para o termo “mito”. O primeiro se apresenta como uma forma atenuada de intelectualidade. O segundo, como uma forma autônoma de pensar. O terceiro, como um instrumento de controle social, cuja função principal é reforçar a tradição e controlar condutas. Podem constituir-se como mitos não somente narrativas fabulosas, histórias ou pseudo-histórias, mas figuras humanas, conceitos ou projetos e ações que não se tornarão realidade.

Segundo Bosch e Ferrer (2002), um mito nada mais é do que uma crença formulada de tal maneira que aparece como uma verdade e é expressa de uma forma absoluta e pouco flexível:

Un mito no es más que una creencia, sin embargo, esa creencia se halla formulada de tal manera que aparece como una verdad y es expresada de forma absoluta y poco flexible. Como suele poseer una gran carga emotiva, concentra muchos sentimientos, y suele contribuir a crear y

mantener la ideología del grupo; los mitos son resistentes al cambio y al razonamiento. (BOSCH; FERRER, 2002, p. 81).

Tendo por base a contribuição da pesquisa de Bosch e Ferrer (2002) sobre a força dos mitos na sociedade e nas relações e também de que estes podem afetar um processo de acolhimento se não forem bem trabalhados pela equipe profissional, é que destacamos os mitos a seguir.

- Um dos mitos mais freqüentes é de que **a violência ocorre fora de casa**, por pessoas estranhas. Este argumento é falso, pois 90% das violências contra mulheres e crianças ocorrem dentro de casa e por pessoas ligadas à intimidade da vítima.
- De **que o autor da violência é um tarado, um perverso**. Esta argumentação também é falsa, porque a maioria dos homens violentos são pessoas que levam vida normal, cumpridores de seus deveres e, muitas vezes, são considerados por parentes e colegas como uma pessoa muito boa.
- Que **os homens que cometem violência são doentes mentais e sofreram violência quando crianças**. Este argumento é falso, pois mesmo que uma pessoa tenha sofrido algum tipo de violência, existem outros processos de socialização que dão a ela outros parâmetros de convivência em sociedade, e os homens violentos em sua maioria são fruto de uma educação machista e não portadores de uma doença mental.
- De **que é a mulher quem provoca a violência**. Esta argumentação é falsa, pois mesmo quando uma pessoa se sente provocada ou ofendida, ela tem a liberdade sobre suas decisões, não necessita agir com violência, pode encontrar outras formas de resolver seus problemas.
- Que **são casos isolados ou problemas de algumas famílias**, que não tem nada a ver conosco e que não atingem a população em geral. Esta argumentação não procede, uma vez que a violência contra a mulher atinge toda a sociedade e não é aberração de algumas famílias.
- Que **são problemas próprios de certos países**. Este argumento também não se justifica já que a violência contra a mulher está presente em todos os países, assim como perpassa todas as classes e etnias.
- Que **a violência entre casais é inevitável**, pois faz parte das relações interpessoais. Este argumento é falso, pois a violência não pertence aos

requisitos para a vida em sociedade e nem para a vida a dois. O diálogo sim é indispensável para um relacionamento humano.

- De **que a violência predominantemente afeta a classe pobre**, de que ocorre em famílias com poucos recursos econômicos, de baixo nível cultural, problemáticas e de imigrantes. Este argumento não é verdadeiro porque a violência não está relacionada diretamente à classe social, não depende do nível cultural, nem da etnia. Porém, são geralmente as mulheres da classe pobre e média que procuram os centros de atendimento; a mulher da classe rica, por sua vez, procura os centros de psicologia e advogados particulares.
- De **que não existe estupro no namoro, noivado, casamento**. Este argumento é falso, pois existe estupro toda vez que uma mulher for submetida ao ato sexual sem o seu consentimento.
- De **que a família é um lugar seguro de carinho e sem violência**. Este mito é falso. Embora a família seja um modo de vida e socialização que colabora para a estabilidade da pessoa humana, é nela também que a violência tem um poder maior de destruição, de afetar o lado psíquico e o senso de identidade da pessoa abusada. A percepção de segurança de quem sofre uma violência fica abalada quando quem devia proteger é quem comete a violência.
- De **que a pessoa (mulher, criança, adolescente, idosa) pode evitar a violência**. Este argumento também não procede, pois as situações de violência envolvem muitos aspectos que não estão sob o domínio de quem sofre a violência.
- De **que não existe violência contra as mães ou mulheres grávidas**. Este mito está ligado ao mito do **endeusamento da maternidade**. E esta argumentação também é falsa, uma vez que no momento da gravidez a violência que chega às emergências dos hospitais costuma ser disfarçada pelo “aborto espontâneo”, morte neonatal, descolamento de placenta, ruptura da pélvis, infecção uterina. E estudos têm apontado para a intensificação da violência no período de gestação. Além disso, muitas mulheres mães apanham de seus filhos, sofrem violência psicológica, simbólica, todavia só algumas denunciam.
- De **que a causa da violência é o uso de bebida alcoólica**. Este mito é falso, pois mesmo que na grande maioria dos atendimentos das delegacias da mulher e dos centros de referência apareça o consumo de álcool relacionado aos

episódios de violência contra a mulher, o álcool não torna a pessoa violenta. Ele pode atuar como desencadeador, mas não como causa. Nem todos os alcoolistas são violentos e nem todas as pessoas que cometem violência o fazem em função do uso de álcool.

- **De que a pessoa age com violência por ciúmes.** Este argumento é falso, pois o ciúme é uma das técnicas utilizadas para controlar o comportamento das mulheres, especialmente seus relacionamentos sociais, é um indicativo do desejo de posse da outra pessoa.

Outros mitos perpassam o imaginário social e cultural e são constantemente reformulados, recriados; no entanto apontamos esses como os mais freqüentes, os mais disseminados nas conversas sobre violência contra a mulher, entre pessoas que os utilizam para justificar as violências cometidas.

As interpretações equivocadas dos problemas da violência de gênero, tendo como base argumentativa alguns mitos, comprometem a intervenção profissional, pois tendem a culpar a vítima, a desculpar o agressor, condenando precipitadamente as mulheres e justificando as atitudes dos homens violentos. Ainda, segundo as autoras Bosch e Ferrer (2002, p. 82):

En definitiva, los mitos sobre los malos tratos parecen tener como función principal reducir el temor de la sociedad, dar la seguridad de que este problema sólo les ocurre a dos demás, y limitar la responsabilidad de los agresores, buscando atenuantes para su comportamiento. En esencia, son mitos misóginos.

Misoginia lembra desprezo e rejeição às mulheres, aversão ao sexo feminino. E a violência contra a mulher, seja ela psicológica, física, simbólica, sexual, é a expressão mais latente dessa aversão às mulheres.

2.2.4.3 Investir em políticas de prevenção – uma exigência

Acolher uma mulher em situação de violência é fundamental, entretanto não basta só acolher, é preciso ir além e investir maciçamente em políticas de prevenção, como

forma de alterar o atual quadro de violência contra a mulher e contribuir para que tenhamos uma sociedade não-violenta.

A efetividade das ações de prevenção e a redução da violência contra a mulher dependem da reunião de recursos humanos, financeiros, em diferentes áreas, devido à complexidade do problema. É necessário superar a forma como se tem trabalhado até então, em que as ações ficam restritas à área da segurança e envolvem basicamente a proteção policial em alguns casos e encaminhamento para a área jurídica, com a punição de um número reduzido de agressores.

A prevenção, como forma de eliminar as causas da prática de violência contra a mulher, necessita estar articulada em diferentes áreas.

Na área da educação: por meio de programas que priorizem atividades como oficinas, palestras, debates sobre gênero e violência contra a mulher, cultura da paz, envolvendo o corpo discente e docente, bem como o conjunto de profissionais técnico-administrativos, em escolas da rede pública e privada.

A elaboração de materiais educativos como vídeos, peças de teatro, músicas numa linguagem acessível às crianças e adolescentes, que visem à conscientização sobre as desigualdades de gênero, à desconstrução dos estereótipos, dos papéis atribuídos a homens e mulheres; observância na elaboração do material didático, procurando superar as idéias patriarcal-machistas ainda presentes nos livros escolares, que reforçam os estereótipos de gênero, discriminação sexista, de classe e etnia; capacitação de professoras e professores do ensino fundamental e médio; inclusão de disciplinas de gênero nos diferentes cursos de terceiro grau; bem como a ampliação das condições de educação para as mulheres no ensino técnico e superior.

É importante que os temas sejam trabalhados prioritariamente de forma multiprofissional em forma de exposição oral e sempre que possível com a promoção de atividades lúdicas (teatro, música) visando levar as pessoas que estiverem participando a “aprender a conhecer”, “aprender a fazer”, “aprender a ser”, “aprender a partilhar” e “aprender a viver conjuntamente”.

A educação numa perspectiva das relações de igualdade entre homens e mulheres, de conhecimento dos direitos humanos historicamente conquistados, contribui também para a efetivação de uma cultura de paz, direcionada ao fortalecimento dos direitos e liberdades fundamentais do ser humano; ao pleno desenvolvimento da personalidade humana e senso de dignidade; à prática da tolerância; ao respeito à diversidade de gênero e cultura; da amizade entre as pessoas; da necessária constituição de políticas públicas para

pessoas em situação de violência, especialmente das mulheres; à possibilidade de todas as pessoas participarem efetivamente de uma sociedade livre e igualitária.

Na área da saúde: ações voltadas às unidades de atenção básica de saúde da rede pública, com vistas à prevenção, sensibilização e engajamento dos agentes de saúde e todo o corpo de profissionais, na geração de estratégias com vistas ao enfrentamento da violência contra a mulher, tendo presente que esse tipo de violência se constitui como um problema de saúde pública.

Na área do trabalho: atividades de conscientização como palestras, teatros nos intervalos do almoço, panfletagens, nas diferentes empresas privadas, estatais, sindicatos, em comunidades urbanas e rurais. Outra forma de prevenção inclui o investimento na formação de pessoas cidadãs em um ambiente de democracia participativa, com base no diálogo e nas ações cooperativas.

Na área de justiça e segurança pública: nesse contexto, faz-se vital a realização de projetos, que tenham como fito conscientizar as diferentes comunidades sejam elas escolares, de trabalho, de residência, sobre a importância da valorização do ser humano por meio da construção de novas relações de gênero e da efetivação da cidadania, construídas sobre os pilares dos direitos humanos. Pois sabemos que a efetivação da cidadania exige não só um estado de direito, como também um convívio social regido pelos princípios democráticos e igualitários entre homens e mulheres. Investir não somente na repressão, mas na formação de policiais civis e militares para que estes (na sua maioria homens) possam ser agentes promotores e defensores da dignidade e dos direitos humanos.

Trabalho nas comunidades: levar a comunidade em geral à reflexão e ao debate sobre temas como: direitos humanos, gênero, enfrentamento da violência contra a mulher, bem como, o conhecimento de órgãos governamentais responsáveis pela promoção e proteção dos direitos humanos, por exemplo, o CEVIC, as delegacias de atendimento à mulher, ong's e instituições presentes na comunidade. Para enfrentar a realidade de violência que perpassa a vida de muitas mulheres é necessário um esforço individual e coletivo de pessoas, grupos, comunidades, profissionais que atuam na área dos direitos humanos. É necessário gerar atividades preventivas e educacionais dirigidas aos homens de todas as idades para serem mais responsáveis em termos de paternidade e cuidado doméstico. Coletar e disseminar dados que possam ser usados como fonte de informação e assegurar a complementaridade nas coordenações das comunidades, associações de moradores, como estratégias para prevenir a violência contra as mulheres pelo Estado e pelas organizações. Organizar atividades públicas que discutam o papel de homens e

mulheres na sociedade e questões sobre as estruturas tradicionais de poder e privilégios masculinos.

Atenção especial com as adolescentes grávidas: a situação de uma menina ou adolescente grávida a coloca numa dupla situação de vulnerabilidade, da maternidade e da pouca idade. Necessitando de uma atenção especial que confira a ela e ao pai da criança informações e apoio efetivo para enfrentar muitas vezes sozinha ou junto com o companheiro a situação de gravidez, de nascimento e de cuidado com a vida de uma outra criança.

Meios de Comunicação: a prevenção pode ser efetivada com a ampliação dos canais de informação sobre os direitos das mulheres e meninas; incentivando as denúncias da violência; corrigindo a veiculação de estereótipos de cariz sexista, nos programas e na publicidade, bem como a observação de regras de visibilidade mais equiparada entre os gêneros. Jornais de bairros, de escolas, de comunidades eclesiais, rádios comunitárias, pode ser um importante canal de veiculação de questionamentos, de informações diferentes das apresentadas pela grande mídia. Outro canal de comunicação é o “corpo a corpo”, repassando a informação, pelas panfletagens em atos públicos, pelos teatros de rua e músicas.

Trabalho com homens que cometem violência contra a mulher: segundo Grossi (2001, p. 105), estudos com homens agressores chegaram às seguintes conclusões:

O homem que agride sua esposa ou companheira age baseado em estereótipos criados e apoiados pela sociedade como um todo que reforça a dominação masculina e a submissão feminina, em geral possui baixa auto-estima, procura reforçar a auto-imagem por meio de jogos masculinos de poder, possui tendência narcisista, centrando-se em suas necessidades pessoais somente e revela imaturidade, não se responsabilizando por seu ato.

O homem que comete violência contra a mulher, geralmente não as reconhece como pessoas, não as respeita como grupo, de modo geral só enxerga as mulheres como propriedade e objeto sexual, acredita na supremacia masculina e no papel estereotipado dos gêneros; sente-se impotente e tem baixa auto-estima, está sempre se esforçando para ser o “macho-perfeito”; têm dificuldades em confiar nas outras pessoas e teme perder o controle, normalmente vive isolado e não demonstra outros sentimentos senão os de raiva; acredita que a angústia emocional é causada por fatores externos como o comportamento da mulher, “dia ruim”, uso de álcool; frequentemente atribui aos outros um comportamento

hostil; pode ser encantador entre períodos de violência e aparentar ser um sujeito agradável na companhia de estranhos; acredita que o sucesso do relacionamento é responsabilidade da mulher e, se a relação não dá certo, a culpa é dela; mantém constantes conflitos sobre assuntos familiares e sobre o cuidado com os filhos (MILLER, 2002).

A atuação com homens que cometem violência contra mulher precisa questionar os estereótipos de gênero que permeiam as relações de violência contra ela e atuar sobre os aspectos culturais, sociais e psicológicos que os envolvem. Uma das alternativas para essa atuação se apresenta na formação de grupos de homens.

Investir em medidas de ressocialização do homem que comete violência contra a mulher com o objetivo de tratar o agressor e sua reincorporação às relações sociais respeitadas e sem uso da violência exige o desenvolvimento de programas sócio-terapêuticos, psico-educativos, cognitivo-comportamental, feminista, entre outros¹⁵.

A abordagem grupal oferece ao participante a oportunidade de aprender a praticar comportamentos e cognições diferentes, ao receber uma opinião e aconselhamento do seu grupo, ele tende a refletir, e a mudança comportamental é facilitada pelo processo de identificação proporcionado pelo grupo (GROSSI; CASANOVA; STAROSTA, 2004).

Acreditar no potencial transformador do ser humano e na própria capacidade de agente de transformação é requisito básico para se trabalhar com homens que cometem violência contra a mulher.

No Brasil, como em outras partes do mundo, um grupo de homens tem-se destacado no trabalho de prevenção à violência contra a mulher. Esses homens se articulam a partir da Campanha Brasileira do Laço Branco - Homens pelo Fim da Violência Contra a Mulher (MEDRADO; LYRA, 2003).

A campanha, que visa mostrar que “violência não é coisa de homem”, tem como objetivo: sensibilizar, envolver, mobilizar homens e organizações para o engajamento na tarefa de erradicar a violência contra a mulher, conjuntamente com os movimentos de mulheres e de outros movimentos organizados por equidade e direitos humanos, por meio de ações em saúde, educação, trabalho, ação social, justiça, segurança pública e direitos humanos.

Seus principais lemas são: “Jamais cometer um ato de violência contra as mulheres” e “Não fechar os olhos diante dessa violência”.

¹⁵ Para maiores explicações sobre cada modelo de tratamento, consultar: Grossi, Patrícia. Nem com uma flor: reflexões sobre abordagens com grupos de homens. In: Violência e Gênero: coisas que a gente não gostaria de saber. Org. Grossi & Werba. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2001.

A campanha surgiu a partir de uma tragédia ocorrida no dia 6 de dezembro de 1989, quando um homem de 25 anos (Marc Lepine), invadiu uma sala de aula da Escola Politécnica, na cidade de Montreal, Canadá. Ele ordenou aos homens (aproximadamente 48) que se retirassem da sala, permanecendo as quatorze mulheres, que foram assassinadas. Logo após cometeu suicídio e deixou uma carta na qual argumentava ter cometido os assassinatos porque não suportava a idéia de ver mulheres estudando engenharia.

Um grupo de homens de Ontário e Quebec, sensibilizados com o acontecido, decidiram criar a Campanha do Laço Branco (White Ribbon Campaign), com o objetivo de prevenir outros massacres e violências desse tipo.

No Brasil, a campanha foi lançada em novembro de 1999, na cidade de Brasília, durante a realização do Seminário "Respondendo à violência intra-familiar e de gênero: reflexões e propostas de trabalho para o parceiro masculino"; o lançamento oficial da campanha, entretanto, ocorreu no ano de 2001.

Atualmente, no Brasil, a campanha é organizada por um comitê composto por sete organizações não-governamentais.¹⁶

A campanha se efetiva pela promoção de diferentes atividades, entre elas: distribuição de laços brancos, camisetas e folhetos informativos, realização de eventos públicos, caminhadas, debates, oficinas temáticas, entrevistas para jornais e revistas, coleta de assinaturas e termos de adesão à campanha, etc.

Essas campanhas são importantes para chamar a atenção da sociedade e dos homens sobre as questões da violência contra a mulher, mas são insuficientes.

Destaca-se ainda, como forma de prevenção, a necessidade de projetos que visem:

Ao **aperfeiçoamento do quadro jurídico**, com a formulação de leis inibidoras da violência contra a mulher.

A **criação de tecnologias sociais** no âmbito do Estado, com vistas ao acolhimento, proteção e condições de superação da situação de violência, tais como os centros de referência, as casas abrigo, a ampliação das delegacias especializadas no atendimento à mulher, com equipes preparadas para o acolhimento e escuta social qualificada.

Privilegiar programas de ações afirmativas para mulheres em situação de violência, fazer convergir esforços para as estratégias de “*mainstreaming*”, que subentende

¹⁶ Instituto NOOS (RJ), Instituto PROMUNDO (RJ), ECOS - Comunicação em Sexualidade (SP), CES - Centro de Educação para a Saúde (SP), Pró-mulher, Família e Cidadania (SP), Instituto Papai (PE) e Rede Acreana de Mulheres e Homens (AC). Tendo o apoio da UNESCO e OPAS/OMS. A Secretaria Nacional está sob responsabilidade do Instituto Papai.

a igualdade de gênero, traduzida como internalização, integração ou incorporação da igualdade de gênero no processo corrente de tomada de decisão relativamente às diversas políticas públicas (SILVA, 2002, p. 19).

Participação das mulheres tendo em vista o empoderamento e a cidadania.

Essa se constitui numa estratégia para enfrentar e desmanchar a intrincada trama que envolve a violência contra a mulher.

É preciso investir e reforçar os canais de participação popular das mulheres. Esses canais podem ser formais, institucionais, por intermédio da participação nos Conselhos Gestores de Política Pública, com vistas a romper com uma tradição política autoritária, machista, marcada pela exclusão das classes populares, pelo clientelismo, pela privatização da esfera pública pelas elites, entre tantas outras dificuldades.

Também podem se dar no dia-a-dia, no incentivo para que a mulher “saia de casa”, discuta sua situação, perceba não estar sozinha; articule-se com outras mulheres e formem cooperativas e grupos de produção; participe nas comunidades, nas igrejas, assuma um engajamento político, que consiga ver além da sua realidade de violência.

O empoderamento passa por dimensões individuais e coletivas: primeiramente de sentir que é possível prover as próprias necessidades de alimentação, moradia, trabalho, exercer uma atividade que julgava estar além das suas condições. Passa também pelo desenvolvimento da autoconfiança; engajamento em ações coletivas de luta das mulheres por seus direitos; acesso as políticas públicas e estímulo da solidariedade entre as próprias mulheres.

Desenvolvimento de um novo contrato social na partilha de responsabilidades e tarefas entre homens e mulheres na configuração da vida privada, de forma a se tornar compatível com as atribuições assumidas por ambos na vida pública.

As políticas de proteção, de segurança e as mudanças na legislação são essenciais para o enfrentamento da violência, mas é preciso avançar tanto em políticas de prevenção como na ampliação de políticas que articuladamente trabalhem para uma reversão da dependência financeira, elevação da auto-estima das mulheres, criando, desse modo, condições favoráveis à autonomia pessoal e coletiva (CAMARGO; AQUINO, 2003).

2.2.4.4 Trabalhar de maneira multiprofissional / interdisciplinar – uma perspectiva

No desenvolvimento dos processos de acolhimento das mulheres com escuta social qualificada, destaca-se a necessidade do trabalho conjunto com outras profissões, como forma de responder adequadamente à diversidade de situações que envolvem a trama da violência contra a mulher.

Dessa forma, destaca-se a importância do trabalho multiprofissional e interdisciplinar. A troca de conhecimentos com outros profissionais das ciências humanas tais como a psicologia, direito, clínica médica, serviço social, antropologia, enfermagem, entre outros, é uma possibilidade e uma perspectiva para quem atua na área dos direitos humanos visando à erradicação da violência contra a mulher.

O trabalho multiprofissional ocorre quando as profissões trabalham lado a lado em distintos aspectos de um único problema, como no caso do CEVIC. A interdisciplinariedade acontece na união dos componentes distintos de duas ou mais disciplinas, conduzindo a novos conhecimentos que não seriam possíveis se não fosse essa integração.

O trabalho conjunto é decisivo para o encaminhamento correto a partir do acolhimento. Cabe a assistente social o acolhimento da mulher, a escuta social qualificada, as visitas domiciliares, a elaboração do estudo social, a emissão de parecer (em caso de solicitação judicial) e proceder aos encaminhamentos para a área social, psicológica, jurídica, da saúde se for necessário. Cabe aos profissionais do setor de psicologia auxiliar a mulher na superação da violência sofrida, resgatando a auto-estima e promovendo a reestruturação emocional; o atendimento é extensivo ao companheiro, ao(s) filho(s), e aos demais familiares, quando necessário. O setor jurídico faz acompanhamento processual específico a cada situação, tanto na esfera criminal como na esfera cível, também busca informações sobre o processo e as transmite aos familiares, que muitas vezes desconhecem o trâmite legal, emite mandato de apreensão e busca. Os profissionais da área da saúde prestam atendimento em casos de ferimentos resultantes das violências físicas (LISBOA; PINHEIRO, 2005, p. 207).

Esta visão de trabalho conjunto é relativamente nova, visto que, nos dois últimos séculos, sob o paradigma da modernidade, assistiu-se a um avanço e complexidade do saber nas mais variadas áreas. Entretanto esse processo foi marcado pela perspectiva ontológica e epistemológica da especificidade, separatividade, linearidade, localidade e

causalidade, traduzido numa visão reducionista e mecanicista do paradigma reinante (SILVA, 2002).

Dessa forma, o paradigma representou uma tendência para o processo de especialização e diferenciação funcional dos diferentes campos do saber e da valorização do conhecimento científico em detrimento ao conhecimento do senso comum. Também acentuou um processo de hierarquização do conhecimento, das disciplinas e das profissões, gerando a centralidade e o poder de algumas e a desvalorização de outras.

Porém, faz-se urgente que disciplinas/e ou profissões saiam do isolamento para se integrarem em um movimento conjunto da sociedade, numa perspectiva de “re-ligação dos saberes”, uma vez que a construção do saber não se dá de forma isolada e que as disciplinas ou profissões são reconhecidas além da excelência de seus serviços, também pelas transformações operadas na qualidade de vida e nos padrões de consciência da população (SILVA, 2002).

Medidas podem ser tomadas para se melhorar o atendimento às mulheres em situação de violência, em várias áreas.

Na área da saúde, por exemplo, quando a mulher apresenta uma queixa de doença e dores e os exames ambulatoriais não apontam resultados alterados, é importante que se faça um questionamento sobre a possibilidade da mesma estar enfrentando uma situação de violência doméstica ou no trabalho.

Desta forma, é fundamental um trabalho multiprofissional nos serviços de saúde integrando junto aos profissionais da medicina e enfermagem, a presença do serviço social e da psicologia. A assistente social irá desencadear o processo de acolhimento com escuta social qualificada, bem como desenvolver a articulação dos serviços de saúde com outros, tais como casas-abrigo, delegacias da mulher e centros de referência, e também de profissionais da psicologia.

2.2.4.5 Unir homens e mulheres na erradicação da violência contra a mulher - uma possibilidade

Ao trabalharmos o acolhimento com escuta social qualificada das mulheres em situação de violência, percebemos a importância de se resgatar nas mulheres e homens de hoje, o modo de ser cuidado, a gentileza, a sensibilidade com a vida humana e com a mãe terra, nosso único planeta.

O enfrentamento da violência de gênero passa por mudanças estruturais e paradigmáticas, por isso trazemos para a discussão a importância da atuação conjunta de homens e mulheres na erradicação de todas as formas de violência contra a mulher. Isso é um sonho, mas especialmente uma possibilidade.

Uma possibilidade ancorada no resgate de princípios e valores, historicamente depreciados, por serem considerados femininos, como por exemplo, o cuidado, a compaixão, a intuição, a sensibilidade, a compreensão, pois são essenciais para a sobrevivência da vida humana, bem como para a melhoria dos relacionamentos e da qualidade de vida. Que leve em conta também a participação consciente e conseqüente de homens que não aceitam a naturalização da violência contra a mulher, como “coisa de homem” e, de mulheres que se empenham para enfrentar as realidades de violência.

Lembramos que a modernidade, em especial a cultura ocidental caracterizou-se pela racionalização e só se consideram legítimas as realidades por ela explicadas.

A razão tem muitas vertentes, a razão hermenêutica, dialética, simbólica, sapiencial e instrumental-analítica. Esta última foi a que predominou soberanamente sobre todas as demais, como uma exigência da nova ordem do mundo surgida na Europa, a partir dos novos processos de produção, do mercado e do poder político. Ela recalcou as demais, particularmente a subjetividade, os sentimentos, a ternura e a sensibilidade ética. (BOFF, 2001, p. 10).

Um dos efeitos mais perversos da ditadura da razão instrumental-analítica foi tornar o ser humano insensível à dor do outro, incapaz de escutar as mensagens do universo e de todas as coisas, indiferente diante da sacralidade do mistério da vida. Diminuiu a capacidade de enternecimento, de encantamento e de reverência diante da complexidade da vida, recalcou a dimensão de *anima* do ser humano (BOFF, 2001).

O resgate do modo de ser cuidado, do princípio feminino ocorre dentro de uma reflexão das inúmeras mudanças que estão acontecendo na humanidade, nas estruturas

políticas e econômicas, bem como nas visões que perpassam as diferentes profissões. O cuidado é mais do que um ato singular, do que uma virtude, é um modo de ser, ele está ligado à forma como a pessoa relaciona-se com tudo e com todos.

Leonardo Boff (1999), refletindo sobre a importância para a humanidade do resgate do modo de ser cuidado, ressalta que as relações de trabalho efetivadas na forma de trabalho-intervenção-produção, podem ser mais bem desenvolvidas por computadores, máquinas, robôs. Porém há algo nos seres humanos que não se encontra nas máquinas: os sentimentos, a capacidade de emocionar-se, de envolver-se, de afetar e sentir-se afetado, de criar simpatia e empatia, de dedicar-se, de ter atitudes de ternura, de compaixão, de cuidado.

Ainda segundo o autor:

Dar centralidade ao cuidado não significa deixar de trabalhar e de intervir no mundo. Significa renunciar à vontade de poder que reduz tudo a objetos, desconectados da subjetividade humana. Significa recusar-se a todo nepotismo e a toda dominação. Significa impor limites à obsessão pela eficácia a qualquer custo. Significa derrubar a racionalidade fria e abstrata para dar lugar ao cuidado. (BOFF, 1999, p.102).

Refletindo sobre o reengendramento do homem a partir do novo feminismo, Rose Marie Muraro e Leonardo Boff (2002) apontam que a luta contra o patriarcado não é apenas das mulheres, mas de todos os homens também, visto que ambos foram desumanizados, por esse tipo de poder fundado na dominação do homem sobre a mulher.

Lembram, os autores que a crise do masculino hoje reside na dificuldade do homem de integrar em si o feminino e que nessa tarefa ele não pode ser deixado sozinho, sendo importante a presença de mulher para evocar nos homens o feminino escondido sob as cinzas seculares.

Ainda segundo Muraro e Boff, existe um ideal humanitário a ser buscado e especialmente a ser vivido, no resgate dos princípios considerados antigos e “próprios da civilização feminina”. Entre esses se destacam:

- As pessoas são mais importantes do que as coisas. Cada pessoa deve ser tratada humanamente e com respeito.
- A violência jamais é um caminho aceitável para a solução dos problemas e conflitos.

- É melhor ajudar do que explorar as pessoas; com atenção especial aos pobres, aos idosos, aos doentes, aos marginalizados, aos excluídos, as crianças e as mulheres.
- A cooperação, a parceria e a partilha são preferíveis à concorrência, à auto-afirmação.
- Nas decisões que afetam a todos e todas, cada pessoa tem o direito de dizer a sua palavra e colaborar na decisão coletiva.
- A terra é a nossa única casa comum. Devemos tratar com compaixão e respeito a cada ser da criação.
- Precisamos nos convencer profundamente de que o certo está ao lado da justiça, da solidariedade e do amor e de que a dominação, a exploração, a corrupção e a opressão estão do lado errado.

Esses princípios e valores tidos por femininos e historicamente manipulados pela cultura patriarcal como forma de manter as mulheres subordinadas, necessitam ser constantemente resgatados e integrados à atmosfera da sociedade e das instituições, de tal forma que a causa por novas relações de gênero seja coletiva e não apenas dos grupos de vanguarda.

Esse resgate tem que brotar das profundezas do ser humano, para com força superar a cultura androcêntrica, machista, violenta que ainda prevalece. Conforme Bitencourt (2004, p. 176),

É desde as entranhas que vai emergindo o homem e a mulher novos do séc. XXI, ternos, amorosos, amantes, cúmplices, compassivos, buscando consolidar em si os princípios básicos de uma verdadeira democracia, que serão vivenciados por mulheres e homens solidários, igualitários, participantes, livres, acolhedores de todos os diferentes e de toda a diversidade.

O empenho por uma sociedade verdadeiramente democrática, respeitadora dos direitos de homens e mulheres, onde nenhuma pessoa possa ser submetida a qualquer tipo de violência, especialmente a violência praticada contra mulheres e meninas, é tarefa de toda mulher e homem que acredita numa outra sociedade possível, conforme nos fala Santos (2003, p. 1) em um depoimento ao boletim nossas palavras em uma campanha do movimento laço branco:

A luta contra a violência doméstica não pode ser deixada exclusivamente à mulher. É preciso que os homens se solidarizem, porque são a prova viva de que repudiam essa forma de agressão e que tudo farão para que esse número de pessoas – que infelizmente é muito grande e atravessa todas as classes e todos os continentes – se vá reduzindo através da oposição democrática que homens e mulheres podem fazer.

Pensar na possibilidade de homens e mulheres atuando juntos na erradicação de todas as formas de violência contra a mulher é um sonho, mas também uma realidade que já pode ser identificada, ainda com pouca expressão, mas com certeza com condições de ampliação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao final desse trabalho, é possível fazer algumas considerações quanto à temática abordada sobre o acolhimento a mulheres em situação de violência.

A experiência do estágio no CEVIC possibilitou perceber a importância do trabalho das profissionais de Serviço Social na área dos Direitos Humanos. Durante a realização do estágio, procuramos numa atitude de muito respeito escutar as mulheres, ouvir atentamente as queixas e dores pelas situações vividas, as dificuldades encontradas para deixar a relação de violência, ou mesmo de continuar. Percebemos que a violência contra a mulher extrapola o espaço privado, e está enraizada também no serviço de atendimento. Identificamos que trabalhar na defesa dos direitos das vítimas, das mulheres em situação de violência, é um campo de trabalho que se abre e requer a presença e a competência das Assistentes Sociais.

A área dos Direitos Humanos não tem recebido a devida atenção por parte dos órgãos responsáveis. Essa realidade pode ser identificada na falta e/ou precariedade dos equipamentos e tecnologias sociais como casas abrigo, centros de referência, centros de atendimento, delegacias especializadas; esses são insuficientes, com limitações orçamentárias, profissionais com pouca preparação para atuar na área; em decorrência desses fatores e de outros, o atendimento dispensado às vítimas e especialmente às mulheres é, muitas vezes legitimador das violências e contribui para a revitimização das pessoas atendidas. Nem todos os procedimentos do sistema de segurança pública e justiça levam em consideração as peculiaridades dos casos das violências sofridas por mulheres.

Procurando entender as causas geradoras da violência contra a mulher, nos deparamos com uma trama social, um conjunto de fatores que entrelaçados interagem e estão na base das violências cometidas por homens contra mulheres.

A trama social envolve vários aspectos, entre esses: a cultura patriarcal machista, ainda persiste e apresenta uma capacidade metamórfica, exigindo cotidianamente atenção de quem procura superá-la; a desigualdade por sua vez, é também uma violência social e está incorporada nas entranhas da cultura androcêntrica; as políticas públicas insuficientes, não são pensadas levando em conta as diferenças das mulheres, porque para alguns, pensar na necessidade delas é incômodo; e a “invisibilidade” e o “silêncio”, entre aspas, pois é inconcebível que o conjunto de homens e mulheres de uma sociedade contemporânea, democrática, reconhecedora da importância das relações sociais e humanas, continue a

legitimar e, não se empenhem com força de indignação, para erradicar a violência contra a mulher de seu quadro de referência.

O Serviço Social por ser uma profissão operadora de direitos, deve primar pela participação, orientação, informação, formação de grupos com vistas a contribuir na visibilidade das problemáticas que envolvem as variadas situações de violência contra a mulher, também pelo bom atendimento. A partir dessa percepção defendemos a importância dos processos de acolhimento e da escuta social qualificada.

O acolhimento das mulheres em situação de violência pode ser compreendido como um direito em parte já conquistado pela implantação das delegacias especiais de atendimento às mulheres, com o acolhimento nos centros de referência, com a implantação de casas abrigo. Por outro lado, percebemos que esse direito é um contínuo processo em construção, pois ainda são precárias as condições de acolhida das mulheres nas delegacias e IMLs, faltam equipes preparadas para a escuta social qualificada, a rede de atendimento ainda não está implantada como deveria, faltam políticas públicas que efetivamente atendam às mulheres.

Firmamos a convicção de que acolher alguém é diferente de fazer uma triagem, pois exige, antes de tudo, uma atitude de respeito à usuária, exige dedicação de tempo, um espaço adequado para escutá-la, sem a ocorrência de interrupções bruscas ou desnecessárias. Implica “escutar o modo como as coisas estão sendo ditas, o tom usado, as expressões, os gestos empregados. E mais, ouvir inclui o esforço de perceber o que não está sendo dito o que apenas é sugerido, o que está oculto, o que está abaixo ou acima da superfície” (BENJAMIN, 1978, p. 68).

No acolhimento, escutamos com o corpo todo, com nossos ouvidos, nossos olhos, nossa capacidade de perceber amplamente cada situação, mas especialmente com o coração e o conhecimento teórico de que dispomos sobre o tema abordado. Este conjunto é essencial para a efetividade do acolhimento.

Ao abordarmos a proposta da escuta social qualificada como um instrumento de trabalho da profissional de Serviço Social nos processos de acolhimento das mulheres em situação de violência destacamos a importância de: saber ouvir; conhecer a realidade sócio-político-cultural da pessoa, da comunidade e sociedade; colaborar na construção da autonomia; compreender; relação de alteridade; criar vínculos; de perceber como se estabelece e se desenvolve a rede de relações sociais da pessoa acolhida e a desconstrução dos mitos.

Tendo presente que não basta só o acolhimento para enfrentarmos e contribuirmos no processo de erradicação de todas as formas de violência contra a mulher. Apontamos à necessidade de várias ações como políticas de prevenção.

O Serviço Social tem um papel importante na prevenção da violência de gênero. Pode propor e desenvolver projetos de incentivo à denúncia e registro do boletim de ocorrência; articular ações em diferentes áreas, tais como a educação, com o esclarecimento dos alunos, promovendo debates, seminários, palestras, sobre as questões de gênero e a temática da violência; na área da habitação e infra-estrutura, contemplar um número maior de mulheres com crédito para construção de casas; na área da comunicação promover ações de capacitação e sensibilização reconstruindo a imagem e o papel dos homens e mulheres do nosso e de outros tempos.

Trabalhar sempre em rede, de maneira a articular os diversos atendimentos existentes na área, para poder encaminhar as mulheres; elaborar projetos em conjunto e canalizar forças e recursos; é importante que os trabalhos sejam desenvolvidos por equipes multiprofissionais e interdisciplinares comprometidas com a causa dos direitos humanos das mulheres.

No caso da violência contra a mulher, muitos mitos perpassam e são constantemente atualizados como forma de explicação e continuidade de papéis construídos levando em conta as diferenças de gênero. A desconstrução dos mitos relacionados à questão da violência de gênero, se faz relevante, tendo presente que a violência cometida contra elas é um problema sócio-político-cultural que se sustenta nas opiniões e crenças sobre o papel que deve ser desempenhado por homens e mulheres.

É importante resgatar o papel do Estado na relação com as políticas públicas. Tendo presente que a cidadania das mulheres passa necessariamente, pela dimensão de igualdade e equidade articuladas em ações com vistas ao empoderamento delas.

O processo de emancipação das mulheres só acontece a partir de determinadas condições para que elas descubram e aprendam a viver um novo padrão de comportamento não mais sob pressão, submissão, e violência, sendo que esse é um resultado conquistado a partir de uma experiência coletiva.

O Serviço Social tem como especificidade a intervenção sobre as mais variadas expressões da questão social. A violência contra a mulher é uma dessas expressões. No dia a dia a intervenção profissional pode ir além da análise do caso, ou atendimento da demanda; pode com certeza intervir nas trajetórias de vida das mulheres acolhidas, ao percebê-las na singularidade da situação que apresentam, não apenas, como um número

estatístico, dos índices e dados, mas de pessoas com subjetividades, direitos, deveres, histórias que merecem ser registradas, mas especialmente acolhidas, escutadas.

Coloca-se como desafio à profissional do Serviço Social nos centros de atendimento, problematizar a realidade cotidiana. Muitas vezes, o que chega até a assistente social é somente a demanda. A profissional não pode naturalizá-la, mas identificar as reais necessidades das pessoas usuárias e incorporá-las ao atendimento. Isso precisa ser feito para que não seja realizado um trabalho apenas mediato, assistencial, mas para que se modifique a realidade que é geradora da demanda. Quanto mais se conhece as necessidades, considerando as particularidades e diversidades de situações enfrentadas pelas mulheres tanto maior será a possibilidade de uma intervenção efetiva.

Enfim, tendo presente à questão problematizadora: *o que é e qual a importância do acolhimento realizado pela profissional do Serviço Social às mulheres em situação de violência?*, e todo o exposto nessas considerações, podemos resumidamente concluir que o acolhimento é um processo de intervenção profissional que incorpora as relações humanas. Não se limita ao ato de receber alguém, mas a uma seqüência de atos dentro de um processo de trabalho. Envolve a escuta social qualificada, com a valorização da demanda que procura o serviço oferecido, a identificação da situação problema, no âmbito individual, mas também coletivo.

Acolher alguém envolve uma postura profissional, competências técnicas, interação, uma relação que não pode ser de domínio, mas de respeito às diferenças, que se dá entre dois sujeitos, envolvendo uma atitude de cuidado para com a outra pessoa.

O acolhimento conforme concebemos nesse trabalho, é de suma importância, em vários aspectos, em primeiro lugar porque contribui para evitar a revitimização; em segundo lugar, no processo de acolhimento, com o desenvolvimento da escuta social qualificada possibilita a liberdade de expressão da mulher em situação de violência e, ao mesmo tempo, para a profissional, de perceber os significados, os sentimentos, os valores morais e culturais que a pessoa possui, seu universo afetivo, imaginário e cognitivo como forma de melhor compreender suas atitudes, comportamentos, idéias, valores, símbolos e mitos, sem julgamentos prévios; em terceiro lugar, porque possibilita a profissional reconhecer quais os caminhos e encaminhamentos que melhor atendam a demanda da mulher.

A partir da reflexão sobre o acolhimento às mulheres em situação de violência, com vistas a melhorar a qualidade desses, sugerimos que:

As delegacias de atendimento a mulheres, tenham no seu quadro funcional, a presença de uma profissional de Serviço Social, preparada para o desenvolvimento dos processos de acolhida com escuta social qualificada. Para isso faz-se necessário um esforço por parte da categoria profissional e dos movimentos comprometidos com as causas dos Direitos Humanos e das mulheres, no sentido de efetivá-lo.

A Universidade Federal de Santa Catarina, especialmente o curso de Serviço Social, inclua em seu currículo, disciplinas que abordem especificamente a temática de gênero e da violência contra a mulher.

A universidade ao desenvolver e incentivar a pesquisa e a extensão possui também um importante papel de desvendar as principais causas da violência contra a mulher; pode colaborar para a visibilidade pública sobre essa temática; contribuir no debate em torno de propostas para elaboração e execução de políticas públicas; formular categorias que possibilitem visualizar e questionar a realidade; contribuir para a construção do conhecimento em Serviço Social articulando os temas gênero, gerações, classe e etnia; participar de projetos que denunciem todas as formas de violência contra as mulheres.

À direção do CEVIC, sugerimos a ampliação do quadro de pessoal, com a finalidade de intervir mais diretamente na prevenção e divulgação das causas geradoras da violência contra a mulher. Articulação política e social com outras entidades no sentido de efetivar políticas para mulheres, tais como casas abrigo e instalação de centros de referência.

Esse trabalho não pretendeu esgotar a discussão em torno da temática do acolhimento das mulheres em situação de violência, mas apresentar uma abordagem sobre esse tema tão amplo. Temos consciência de que outros aspectos poderiam e deveriam ser abordados quando se discute a violência contra a mulher, acreditamos, porém, ter conseguido atingir o objetivo ao qual nos propomos.

Todavia, a proposição de uma reflexão sobre o acolhimento no processo de intervenção do Serviço Social junto a mulheres em situação de violência, poderá ser mais bem desenvolvida, dentro de um processo dialético de construção do conhecimento, por parte do Serviço Social, ou em trabalhos futuros dessa pesquisadora.

Para finalizar, relembremos o que havíamos dito no início desse trabalho: as conquistas dos direitos das mulheres apresentam a marca de lágrimas, suor e até de sangue de incontáveis mulheres. São brancas, índias, negras, amarelas, anônimas, famosas, que individualmente não se resignam e são insubordinadas à ordem estabelecida, enfrentam as dificuldades e abrem caminhos novos; também e, especialmente trazem a marca do

coletivo, da diversidade do movimento feminista, do sonho e da luta de quem acredita ser possível uma sociedade em que homens e mulheres possam ter suas diferenças, suas conquistas e seus direitos humanos respeitados.

REFERÊNCIAS

ABNT. Associação Brasileira de Normas Técnicas. **Manuais de normas técnicas**: NBR 14724/2005; NBR 15287/2005; ABNT NBR 6023/2000; NBR 6024/2003; NBR 6027/2003; NBR 10520/2002. Rio de Janeiro/RJ.

ABBAGNANO, Nicola, **Dicionário de Filosofia**. São Paulo: Editora Mestre Jou., 1970.

ABREU, Marina Maciel. A dimensão pedagógica do Serviço Social: bases histórico-conceituais e expressões particulares na sociedade brasileira. **Serviço Social e Sociedade**. São Paulo: Cortez, n. 79, p. 43-71, 2004.

AGOSTINI, Nilo. **Teologia Moral**: O que você precisa viver e saber. Petrópolis: Editora Vozes, 1997.

ALVES, Moreira Branca; PITANGUY, Jacqueline. **O que é feminismo**. São Paulo: Editora Brasiliense, 1982.

AUAD, Daniela. **Feminismo**: que história é essa? Rio de Janeiro: DP&A, 2003.

BACKX, Sheila de Souza. **Serviço Social: reexaminando sua história**. Rio de Janeiro: JC Editora, 1994.

BARROSO, Carmem. **Mulher, Sociedade e Estado no Brasil**. São Paulo; Ed. Brasiliense, 1982.

BENJAMIN, Alfred. **A Entrevista de Ajuda**. São Paulo: Martins Fontes, 1978.

BESTER, Maria Gisela. Aspectos históricos da luta sufragista no Brasil. **Revista de Ciências Humanas**. Centro de Filosofia e Ciências Humanas da UFSC, Florianópolis: UFSC, v.1, n.1, 1982.

BICUDO, Hélio. **Direitos civis no Brasil, existem?** São Paulo: Editora Brasiliense, 1982.

BOFF, Leonardo. **Saber cuidar: ética do humano-compaixão pela terra**. Petrópolis: Vozes, 1999.

_____. **A voz do arco-íris**. Brasília: Letraviva, 2000.

BOFF, Leonardo; MULLER, Werner. **Princípio da compaixão e cuidado**. Petrópolis: Vozes, 2001.

BOSCH, Esperanza; FERRER, Victoria. A. **La voz de las invisibles: las víctimas de un mal amor que mata**. Madrid – España: Ediciones Cátedra (Grupo Anaya S.A), Universitat València, Instituto de la Mujer, 2002.

BOURDIEU, Pierre. A dominação masculina. **Educação & Realidade**. Porto Alegre: Faculdade de Educação-UFRGS. v.20, n. 2, jul/dez, 1995, p.5-22.

_____. (coord). **A miséria do mundo**. Petrópolis: Editora Vozes, 1997.

CAMARGO, Márcia; AQUINO, Silvia. Redes de cidadania e parcerias enfrentando a rota crítica. In: Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres. Programa de Prevenção, Assistência e Combate a Violência Contra a Mulher: **Diálogos sobre violência doméstica e de gênero: Construindo políticas públicas para as Mulheres**. Brasília: A secretaria, 2003.

CAMPS, Vitória. **O século das mulheres**. Lisboa: Editorial Presença, 2001.

CAMPOS, Carmen Hein. Justiça consensual, violência doméstica e direitos humanos. In: STREY, Marlene Neves; AZAMBUJA, Mariana Porto Ruwer; JAEGER, Fernanda Pires (org). **Violência, gênero e políticas públicas**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2004. (Coleção Gênero e Contemporaneidade, n.2).

CASA DA CULTURA DA MULHER NEGRA. **Violência contra a mulher: um novo olhar**. Modelos de protocolos e capacitação sobre violência doméstica para os serviços de saúde e anais do seminário nacional “saúde, mulher e violência intrafamiliar”. Programa de violência racial, doméstica e sexual da CCMN. Santos: Gráfica Mazzeo, 2ª edição, 2002.

CFESS- Conselho Federal de Serviço Social. Resolução CFESS nº 273/1993 de 13/03/93. Código de ética profissional do Assistente Social. In: Conselho Regional de Serviço Social- CRESS 11ª Região. **Coletâneas de legislações: direitos de cidadania**. Edição especial do II Congresso Paranaense de Assistentes Sociais. Curitiba: CRESS-PR, nov. 2003.

FIGUEIREDO, Débora de Carvalho. Gênero e Poder no Discurso Jurídico. **Revista de Ciências Humanas**. Centro de Filosofia e Ciências Humanas da UFSC, Florianópolis: UFSC, v.1, n.1, 1982.

FORMIGA, Simone. Um corpo que cai: a reificação dos corpos pela publicidade. **Gênero: Núcleo Transdisciplinar de Estudos de Gênero – NUTEG** – Niterói: UFF, v. 2 n. 2, 2000.

FREIRE, Paulo. Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

GODINHO, Tatau. A ação feminista diante do Estado: as mulheres na elaboração de políticas públicas. In: FARIA, Nalu; SILVEIRA, Maria Lucia; NOBRE, Mirian (org). **Gênero nas políticas públicas: impasses, desafios e perspectivas para a ação feminista**. São Paulo: SOF- Sempreviva Organização Feminista, 2000.

GROSSI, Patrícia Krieger. Nem com uma flor: reflexões sobre abordagens com grupos de homens agressores. In: GROSSI, Patrícia; WERBA, Graziela (org). **Violências e gênero: coisas que a gente não gostaria de saber**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2001.

GROSSI, Patrícia Krieger; CASANOVA, Maria de Fátima; STAROSTA, Michele. Grupos para homens que exercem violência conjugal: um desafio no enfrentamento da violência de gênero. In: STREY, Marlene Neves; AZAMBUJA, Mariana Porto Ruwer; JAEGER, Fernanda Pires (org). **Violência Gênero e Políticas Públicas**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2004. (Coleção Gênero e Contemporaneidade, n.2).

GUIMARÃES, Maria de Fátima. Trajetória dos feminismos. Introdução à abordagem de gênero. In: MARTIN, Márcia; OLIVEIRA, Suely (org). **Marcadas a Ferro - Violência contra a mulher uma visão multidisciplinar**. Brasília: Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres, 2005.

IAMAMOTO, Marilda. **O serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**, 5ª ed. São Paulo: Cortez, 2001.

LIMA, Telma Cristiane Sasso. **A intervenção profissional do Serviço Social no contexto da Cidadania e dos Direitos: pensando as ações sócio-educativas**. Trabalho de Conclusão de Curso. Florianópolis: UFSC/CSE/DSS, 2004.

LISBOA, Teresa Kleba. **Gênero classe e etnia: trajetória de vida de mulheres migrantes**. Florianópolis: Ed. da UFSC; Chapecó: Argos, 2003.

_____. Gênero e relações de poder. **Caderno de Texto: “violência contra a mulher”**. Conselho Regional de Serviço Social- CRESS 12ª Região. Florianópolis, 2004.

LISBOA, Teresa Kleba; PINHEIRO, Eliane Aparecida. A intervenção do Serviço Social junto à questão da violência contra a mulher. **Revista Katálysis**. Centro Sócio econômico. Departamento de Serviço Social da UFSC. Florianópolis: Editora da UFSC. v.8, n. 2. jul./dez. 2005.

LOURO, Guacira Lopes. **Gênero, Sexualidade e Educação: uma perspectiva pós-estruturalista**. Petrópolis: Ed. Vozes, 2003.

LUSTÓSA, Ana Jussara. A violência contra a mulher nos anos de chumbo- 1964-1979. In: GROSSI, Patrícia; WERBA, Graziela (org). **Violências e gênero: coisas que a gente não gostaria de saber**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2001.

MANFRINI, Daniele Beatriz. **Demandas de políticas públicas para famílias chefiadas por mulheres no município de Timbó/SC**. Trabalho de Conclusão de Curso. Florianópolis: UFSC/CSE/DSS, 2004.

MEDRADO, Benedito; LYRA, Jorge. Nos homens, a violência de gênero. In: Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres. Programa de Prevenção, Assistência e Combate a Violência Contra a Mulher: **Diálogos sobre violência doméstica e de gênero: Construindo políticas públicas para as Mulheres**. Brasília: A secretaria, 2003.

MERHY, Emerson Elias. Em busca do tempo perdido: a micropolítica do trabalho vivo em saúde. In: MEHRY, E.E.; ONOCKO, A (org). **Agir em saúde - um desafio para o público**. 1ªed. Buenos Aires: Lugar Editorial, São Paulo: Hucitec. 1997. p. 71-112.

MILLER, Layli. Protegendo as mulheres da violência doméstica. In: MORAES, Maria Lygia Quartim; NAVES, Rubens (org). **Advocacia pro bono em defesa da mulher vítima de violência**. Campinas, SP: Editora da UNICAMP; São Paulo: Imprensa Oficial do Estado, 2002.

MONTEOLIVA, José Maria. **O diálogo para a construção do novo homem numa sociedade democrática**. São Paulo: Edições Loyola, 1986.

MURARO, Rose Marie; BOFF, Leonardo. **Feminino e masculino: uma nova consciência para o encontro das diferenças**. Rio de Janeiro: Sextante, 2002.

NEGRÃO, Telia. Nós e rupturas das redes de apoio às mulheres. In: STREY, Marlene Neves; AZAMBUJA, Mariana Porto Ruwer; JAEGER, Fernanda Pires (org). **Violência Gênero e Políticas Públicas**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2004. (Coleção Gênero e Contemporaneidade, n.2).

NOB/SUAS - NORMA OPERACIONAL BÁSICA/ SISTEMA ÚNICO DE ASSISTENCIA SOCIAL - **Construindo as bases para a implantação do sistema único de assistência social**. In: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – Secretaria Nacional de Assistência Social. Brasília, 2005.

NUNES, Maria José F. Rosado. **Vida Religiosa nos meios populares**. Petrópolis: Ed. Vozes, 1985.

PINHEIRO, Eliane Aparecida. **Serviço Social e violência contra a mulher**: questões para o debate. Dissertação (mestrado em Serviço Social). Florianópolis: UFSC/CSE/DSS, 2004.

POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (versão oficial). Encarte – **Serviço Social & Sociedade**. São Paulo: Editora Cortez, n. 80, nov. 2004.

PORTELLA, Ana Paula. Novas faces da violência contra mulheres. In: MARTIN, Márcia Castilho. OLIVEIRA, Suely (org). **Marcadas a Ferro** - Violência contra a mulher uma visão multidisciplinar. Brasília: Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres, 2005.

RIBEIRO, Zilda Fernandes. **A mulher e seu corpo: magistério eclesiástico e renovação da ética**. Aparecida, São Paulo: Editora Santuário, 1998.

ROSO, Adriane. Mídia televisiva e imagens de mulher: quando vozes sutis nos falam. In: STREY, Marlene Neves et alii (org). **Construções e Perspectivas em Gênero**. São Leopoldo: Editora Unisinos, 2001.

SAFFIOTI, Heleieth I.B. Violência de Gênero no Brasil Atual. **Estudos Feministas**. Rio de Janeiro, CIEC/ECO/UFRJ, nº especial, 2º sem., 1994.

_____. **Gênero, patriarcado, violência**. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2004.

_____. Gênero e Patriarcado: A necessidade da violência. In: **Marcadas a Ferro** - Violência contra a mulher uma visão multidisciplinar. Brasília: Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres, 2005.

SANTOS, Boaventura de Souza. [S.I.] **OUTRAS PALAVRAS** nº 3, Boletim do Instituto PAPAI. Capacitação, pesquisa e ação política em gênero e saúde. Recife, fevereiro 2003.

SANTOS, Eva Teresinha. **Plano de estágio curricular obrigatório** – Departamento de Serviço Social. UFSC, 2005.

SCOTT, Joan. Gênero: Uma Categoria Útil de Análise Histórica. **Educação & Realidade**. Porto Alegre: Faculdade de Educação-UFRGS, v. 20, n. 2, 1995.

SILVA, Alcione Leite. **Cuidado transdimensional: um paradigma emergente**. Tese (Doutorado em Enfermagem) – Centro de Ciências da Saúde da UFSC, Florianópolis: UFSC, 1997.

SILVA, Manuela. **A igualdade de gênero: caminhos e atalhos para uma sociedade inclusiva**. Cadernos Condição Feminina. Comissão para a igualdade e para os direitos das mulheres. Presidência do Conselho de Ministros. Lisboa: Negócios-Artes gráficas Ltda., 2002.

SILVA, Maria Dalva Casimiro. A produção do conhecimento no Serviço Social e sua relação com os princípios éticos. **Serviço Social e Sociedade**. São Paulo: Ed. Cortez, ano XXV, n.77, março 2004.

SOARES, Bárbara Musumeci. **Mulheres Invisíveis** – Violência conjugal e as novas políticas de segurança. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1999.

SOS CORPO - Grupo de Saúde da Mulher (Recife). **Viagem ao Mundo da Contracepção**- Um guia sobre os métodos anticoncepcionais. Rio de Janeiro: Editora Rosa dos Tempos Ltda, 1990.

STREY, Marlene Neves. Violência e Gênero: um casamento que tem tudo para dar certo. In: GROSSI, Patrícia; WERBA, Graziela (org). **Violências e gênero: coisas que a gente não gostaria de saber**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2001.

STREY, Marlene Neves. WERBA, Graziela C. NORA, Thais Cardoso. “Outra vez essa mulher?”: processo de atendimento a mulheres em situação de violência nas delegacias da mulher do RS. In: STREY, Marlene Neves; AZAMBUJA, Mariana Porto Ruwer; JAEGER, Fernanda Pires (org). **Violência Gênero e Políticas Públicas**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2004. (Coleção Gênero e Contemporaneidade, n.2).

STREY, Marlene Neves. Será o século XXI o século das mulheres? In: STREY, Marlene Neves et alii (org). **Construções e Perspectivas em Gênero**. São Leopoldo: Editora Unisinos, 2001.

STREY, Marlene Neves. Violência de Gênero: uma questão complexa e interminável. In: STREY, Marlene Neves; AZAMBUJA, Mariana Porto Ruwer; JAEGER, Fernanda Pires (org). **Violência gênero e políticas públicas**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2004. (Coleção Gênero e Contemporaneidade, n.2).

TELES, Maria Amélia de Almeida; MELO, Mônica. **O que é violência contra a mulher**. São Paulo: Brasiliense, 2002.

TEMME, Adolfo. Seminário **Desenvolvendo Relações de Confiança**. Teresina-PI, 1997.
VIANNA, Lucia Helena. Mulheres Revolucionárias de 30. **Gênero: Núcleo Transdisciplinar de Estudos de Gênero – NUTEG – v.2, n. 2**. Niterói: EDUFF, 2002.

DOCUMENTOS ELETRÔNICOS:

CIDA. A política da CIDA sobre a igualdade de gênero. Março de 1999. Disponível em: <[http://www.acdi-cida.gc.ca/INET/IMAGES.NSF/vLUIImages/Policy/\\$file/Polport-nophotos.pdf](http://www.acdi-cida.gc.ca/INET/IMAGES.NSF/vLUIImages/Policy/$file/Polport-nophotos.pdf)> Acesso em: 26 mar. 2006 às 21:30.

ANEXOS

Anexo A – Cadastro do Usuário do CEVIC



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E CIDADANIA

CADASTRO DO USUÁRIO DO CEVIC

DATA:	ENTREVISTADOR:
ESTAGIÁRIO RESPONSÁVEL:	
ENCAMINHADO POR:	

DADOS PESSOAIS

NOME:			
IDADE:	DATA NASC.	RELIGIÃO:	SEXO <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F
NATURALIDADE:			
ETNIA	<input type="checkbox"/> BRANCA	<input type="checkbox"/> NEGRA	<input type="checkbox"/> AMARELA <input type="checkbox"/> INDÍGENA <input type="checkbox"/> MESTIÇO <input type="checkbox"/> OUTRA
ESTADO CIVIL:		TEMPO DE UNIÃO:	
GRAU DE ESCOLARIDADE:			
<input type="checkbox"/> SEM INSTRUÇÃO <input type="checkbox"/> PRIMÁRIO <input type="checkbox"/> 1º GRAU <input type="checkbox"/> 2º GRAU <input type="checkbox"/> 3º GRAU <input type="checkbox"/> INCOMPLETO			
PROFISSÃO:			
RENDAMENTO MENSAL TOTAL EM SALÁRIO MÍNIMO		<input type="checkbox"/> 1 A 3	<input type="checkbox"/> 3 A 6 <input type="checkbox"/> 6 A 9 <input type="checkbox"/> + DE 9
ENDEREÇO:			
BAIRRO:	CIDADE:	FONE:	
PONTO DE REFERÊNCIA:			

SITUAÇÃO SÓCIO-FAMILIAR

CÔNJUGE:	IDADE:
PROFISSÃO:	
IDADE DOS FILHOS:	
ENCAMINHADO POR:	

MOTIVO DA PROCURA

QUEIXA:	
LOCAL DA OCORRÊNCIA	
ESTADO FÍSICO QUANDO DO FATO: DA VÍTIMA:	
ESTADO FÍSICO QUANDO DO FATO: DO AGRESSOR:	
PERÍODO: () MANHÃ () TARDE () NOITE	DATA FATO: ____/____/____ DATA BO: ____/____/____
Nº DO BO:	ORIGEM:
NOME DO AGRESSOR:	PARENTESCO:

FATORES VITIMÓGENOS

POSSUI ALGUMA DEFICIÊNCIA FÍSICA?	() NÃO () SIM
POSSUI ALGUMA DOENÇA?	() NÃO () SIM
JÁ FOI VÍTIMA DE OUTROS CRIMES?	() NÃO () SIM
UTILIZA OU JÁ UTILIZOU ALGUMA DROGA?	() NÃO () SIM
TIPOLOGIA VITIMÁRIA:	
OBS.:	

[illegible]

Anexo B - Inquérito Social

Inquérito Social

CONVÍVIO FAMILIAR:

1 Como era o relacionamento no início? Que idade tinham?

Ele _____ Ela _____

() ótimo () bom () ruim () péssimo

Comentário: _____

2 Como era o relacionamento no:

namoro: _____

noivado: _____

casamento: _____

3 Atualmente como é seu relacionamento conjugal?

() ótimo () bom () ruim () péssimo

Comentário: _____

4 Início da primeira agressão _____

5 Motivos que levaram seu companheiro(a) à agressão?

6 Já denunciou alguma vez? () Sim () Não () Quantas Vezes

Onde? _____ Qual? _____

7 Após a denuncia percebeu alterações no comportamento dele(a)?

8 O casal tem

filhos? _____

Quantos? _____

Tem

enteados? _____

9 Como é a relação de seu companheiro(a) com os filhos ou com os enteados?

() ótima () boa () ruim () péssima

Comentário: _____

10 Como é seu companheiro (a) em relação à comunicação?

11 Utiliza métodos anticoncepcionais? Quais? Desde quando?

12 Com que frequência você utiliza o atendimento nos postos de saúde?

13 Você já deixou de trabalhar? Por que?

14 Deixou de sair de casa devido alguma agressão ou por que seu companheiro (a) não permitiu?

15 Como é o relacionamento dele (a) com a sua família?

(☐) ótimo (☐) bom (☐) ruim (☐) péssimo

16 Como é seu relacionamento com a família dele (a)?

(☐) ótimo (☐) bom (☐) ruim (☐) péssimo

17 Em caso de conflito familiar, ou separação, com quem você pode contar?

18 Tem círculo de amizades? Como é este círculo?

19 Como você se diverte? Qual o seu(s) lazer(es) preferido(s)?

20 Como é o lazer dos seus filhos?

21 Qual a renda familiar?

22 A sua residência se encaixa em qual categoria?

(☐) cedida (☐) alugada (☐) própria (já quitada) (☐) financiada (☐)
outra.....

os documentos estão em seu nome? (☐)sim (☐)não (☐) não tem documento

23 Sobre o terreno: (☐) em ocupação (☐) próprio (☐) partilhado (☐) cedido

24 O que dificulta você de sair da situação da violência?

25 O que você busca no CEVIC?
